

Índice de Contenido

Índice de Contenido	1
Índice de Gráficos	4
Índice de Tablas.....	5
Resumen.....	7
Palabras clave	7
Capítulo síntesis trabajo.....	8
Justificación	8
Problema	8
Hipótesis.....	8
Objetivos	8
Metodología.....	8
Desarrollo	9
Resultados.....	9
Contexto y justificación.....	11
Datos sobre el E-learning	12
El rol del profesor.....	13
Por qué la Inteligencia Emocional.....	15
¿Para qué sirven las emociones?.....	17
Tenemos dos mentes [Goleman, 1996]	18
El estado de flujo, las emociones, motivación, aprendizaje y el profesor.	21
La empatía y el profesor	22
El profesor, entornos e-learning, la interacción y la inteligencia emocional.....	24
Competencias técnicas, académicas y emocionales del profesor	26
Problema e Hipótesis	28
Definición del Problema.....	28
Hipótesis.....	30
Objetivos	31
Objetivo Principal.....	31
Objetivos Específicos	31
Metodología y Diseño de la Investigación	32
Tipo de investigación	32
Métodos de investigación	32

Línea de investigación	32
Muestreo	33
Estrategia de la investigación	34
Técnica de recogida de información	34
Estado del arte	35
Desarrollo.....	41
Diseño del cuestionario y entrevista.....	41
Aplicación de las técnicas.....	43
Tratamiento y análisis de datos. Obtención de resultados	44
Resultados	45
Cuestionario alumnos	45
<i>Perfil sociodemográfico de los alumnos.....</i>	<i>45</i>
<i>Nivel de estudios alcanzado y realizados en e-learning.....</i>	<i>46</i>
<i>Resultado de los últimos estudios en modalidad e-learning.....</i>	<i>46</i>
<i>Situación Laboral.....</i>	<i>47</i>
<i>Valoración de las herramientas de comunicación.....</i>	<i>47</i>
<i>Las 5 principales características o habilidades que debería tener el profesor.....</i>	<i>49</i>
<i>Características personales que debería tener el docente</i>	<i>49</i>
<i>Características académicas que debería tener el docente.....</i>	<i>50</i>
<i>Características personales y académicas que debería tener el docente.....</i>	<i>51</i>
<i>Principal característica de todas las escogidas por orden de importancia.....</i>	<i>51</i>
<i>Qué motiva más del profesor para aprender en un entorno e-learning</i>	<i>52</i>
<i>Aspectos que preocupan al estudiante para tener confianza en la metodología e-learning.</i>	<i>53</i>
<i>Escala de Likert valoraciones de 1 a 5</i>	<i>54</i>
Cuestionarios profesorado	56
<i>Perfil sociodemográfico de los profesores.</i>	<i>56</i>
<i>Nivel de estudios realizados e impartidos.....</i>	<i>56</i>
<i>Tipología de centro donde imparte clases.</i>	<i>57</i>
<i>Valoración de las herramientas de comunicación.....</i>	<i>57</i>
<i>Del canal más valorado qué cree que aporta al aprendizaje.....</i>	<i>59</i>
<i>Formación específica para Impartir E-Learning recibida por el profesorado</i>	<i>59</i>
<i>Formación específica en Gestión Emocional</i>	<i>60</i>
<i>Las 5 principales características o habilidades que debería tener el profesor.....</i>	<i>60</i>
<i>Característica más importante que debería tener el profesor.....</i>	<i>61</i>
<i>Qué motiva más a un alumno en un entorno e-learning.....</i>	<i>62</i>
<i>Qué condiciona más la confianza del estudiante en el entorno E-learning.....</i>	<i>63</i>
<i>Escala de Likert valoraciones de 1 a 5</i>	<i>64</i>
Entrevistas a los expertos	67
<i>Psicólogos.....</i>	<i>67</i>
<i>Gestores.....</i>	<i>67</i>

Conclusiones.....	69
<i>Conclusiones herramientas de comunicación:</i>	69
<i>Conclusión formación profesorado en entornos e-learning</i>	70
<i>Habilidades principales y las habilidades consideradas más importantes</i>	70
<i>Elementos motivadores</i>	70
<i>Elementos que generan desconfianza</i>	71
<i>Lenguaje, cercanía, flexibilidad e implicación</i>	71
<i>Entrevistas a expertos</i>	72
<i>Resumen principales conclusiones</i>	73
Propuesta de Metodología.....	74
<i>Ejes del plan formativo</i>	74
Futuras líneas de investigación.....	77
Bibliografía.....	79
Anexos.....	81
Cuestionario Alumnos.....	81
Cuestionario Profesores.....	83
Guion Entrevista expertos.....	85
<i>Psicólogos:</i>	85
<i>Gestores centros</i>	85

Índice de Gráficos

Grafico 1. Proceso diseño cuestionarios	43
Grafico 2. Peril sociodemográfico alumnos	45
Grafico 3. Nivel estudios alumnos	46
Grafico 4. Resultado estudios alumnos	46
Grafico 5. Situación laboral alumnos	47
Grafico 6. Valoración foro y Email alumnos	47
Grafico 7. Valoración teléfono y chat alumnos.....	48
Grafico 8. Valoración videoconferencia alumnos.....	48
Grafico 9. Características personales profesor.....	49
Grafico 10. Características académicas profesor	50
Grafico 11. Características personales y académicas profesor	51
Grafico 12. Características por orden importancia.....	52
Grafico 13. Aspectos confianza método e-learning.....	53
Grafico 14. Peril sociodemográfico profesores	56
Grafico 15. Nivel estudios profesores	56
Grafico 16. Tipología de centro	57
Grafico 17. Valoración foro y email.....	57
Grafico 18. Valoración teléfono y chat.....	58
Grafico 19. Valoración teléfono y videoconferencia	58
Grafico 20. Formación para impartir modalidad e-learning	59
Grafico 21. Formación gestión emocional	60
Grafico 22. Principales características del profesor	60
Grafico 23. La característica más importante del profesor.....	61
Grafico 24. Qué motiva a un alumno.	62
Grafico 25. Qué condiciona la confianza del alumno	63
Grafico 26. Mejora proceso aprendizaje	76

Índice de Tablas

Tabla 1. Características del profesor.....	49
Tabla 2. Características académicas del profesor	49
Tabla 3. Características académicas y personales del profesor	50
Tabla 4. Características por orden importancia	51
Tabla 5. Qué motiva más del profesor para aprender.....	52
Tabla 6. Valoración general alumnos del profesorado e-learning	55
Tabla 7. Que aporta la herramienta al aprendizaje	59
Tabla 8. Características del profesor.....	61
Tabla 9. Característica principal del profesor.....	62
Tabla 10. Qué motiva a un alumno.....	63
Tabla 11. Qué condiciona la confianza del alumno.....	64
Tabla 12. Valoración general profesores del profesorado e-learning	66
Tabla 13. Resumen principales conclusiones.....	73

*“El profesor mediocre dice,
el buen profesor explica,
el profesor superior demuestra,
el gran profesor inspira”*

William Ward

“Los hilos invisibles son los que más frecuentemente nos unen”

Freidrich Nietzche

Resumen

La figura del profesor trasladada al entorno e-learning ha sido estudiada en diversas ocasiones, sin llegar a concretar una metodología que pueda aplicar. Este estudio se centra en determinar los aspectos y cualidades principales que valora el alumnado, de su percepción, es decir, cómo funcionan los mecanismos que nos hacen definir una imagen del docente, y una calificación del mismo, para determinar aquellos puntos clave. En este sentido, el concepto, definición y funcionamiento de la inteligencia emocional se hace indispensable.

Tras la investigación se han determinado aquellos factores clave, las herramientas mejor valoradas para la comunicación y unas bases para un método que facilite el encuentro entre el profesorado y el alumnado, dos mundos muchas veces tan distantes, y sin embargo con un objetivo común: el aprendizaje.

Palabras clave: competencias profesor e-learning, inteligencia emocional, gestión emocional, entornos e-learning, motivación, satisfacción, aprendizaje, alumno.

Capítulo síntesis trabajo

Justificación

El modelo e-learning no alcanza los objetivos esperados y sin embargo, el avance tecnológico permite más que nunca, adaptarnos y llegar a alumnos donde antes era imposible. Se hace necesario un estudio de por qué el modelo no está alcanzando esos objetivos. A su vez, la inteligencia emocional y sus habilidades han sido demostradas como un proceso en la mejora relacional.

Problema

El alumnado manifiesta poca confianza en el modelo e-learning, y decepción por la formación recibida, principalmente por su percepción de soledad que la produce la falta de disponibilidad del profesor.

Hipótesis

La gestión emocional por parte del profesor en entornos e-learning mejora la motivación por el aprendizaje y la percepción del modelo en sí

Objetivos

- Determinar los **aspectos y cualidades principales** que valora el alumno del profesor.
- Analizar **dónde se produce** la percepción por parte del alumno del profesor, en relación a su implicación en la evolución de su aprendizaje. ¿Dónde ocurre?
- Identificar **si la gestión emocional** produce mayor motivación por el estudio, o si así lo valora el alumnado.
- Identificar **factores y valoraciones relacionas con habilidades emocionales**

Metodología

La investigación describe situaciones naturales no modificadas y se enmarca dentro de la investigación cualitativa en la línea de investigación Etnográfica, que se sitúa dentro de las corrientes filosóficas interpretativas, existencialistas, y fenomenológicas, basadas en teorías y prácticas de interpretación que buscan comprender lo que ocurre en diferentes contextos humanos en función de lo que las personas interpretan sobre ellos y los significados que otorgan a lo que les sucede

Desarrollo

Fase 1: Consulta a alumnos y expertos en conversaciones físicas y virtuales con el fin de detectar los ítems que mejor identificaban los objetivos del estudio.

Fase 2: Entrevistas con psicólogos para conocer la definición de la inteligencia emocional, gestión emocional, su aprendizaje y repercusión en el proceso de aprendizaje.

Fase 3: Entrevista con gestores expertos en e-learning para conocer la realidad de su día a día experiencial en la impartición de formación en modalidad e-learning.

Fase 4: Diseño del cuestionario y ejecución del mismo haciéndolo llegar a los alumnos de los centros mencionados mediante acceso directo al formulario. Y misma mecánica para los profesores..

Resultados

Qué debería hacer un profesor de entornos e-learning.	Descripción
FORMARSE	El profesorado debe formarse en el uso profundo de la plataforma utilizada para sacar el máximo provecho de la tecnología y en técnicas que le permitan liderar al grupo, así como en aquellas que le faciliten las relaciones y la prosociabilidad.
INDIVIDUALIZAR	En la medida de lo posible individualizar mediante herramientas tipo el mail consiguiendo confianza y cercanía frente al alumno.
COMPARTIR	Fomentar la conciencia de grupo mediante el foro y compartir objetivos con el grupo. Se ha de liderar al grupo, ya que se es el líder formal en el proceso de aprendizaje.
MOSTRARSE	En las videoconferencias o videos mostrarse acorde a las principales características buscadas: cercanía, disponible, empático. Esos mensajes deben quedar claros.
MOTIVAR	Acompañar al estudiante en su proceso, mostrar interés real en su progreso, motivar al grupo y al individuo.

ENSEÑAR	Estructurar pedagógicamente con cargas proporcionadas y desde la cercanía. Descartar el concepto de clase magistral aislada.
SER CONSCIENTE EMOCIONALMENTE	De uno mismo, su estado emotivo, y el estado del grupo de alumnos.
GESTIONAR EMOCIONALMENTE	En dependencia del grado de consciencia, y atención a las emociones o percepciones recibidas, gestionar hacia el objetivo docente, de forma empática.

Contexto y justificación

La irrupción y aplicación de la tecnología como elemento indispensable en nuestro hacer diario está, en la actualidad, generando su uso masivo y la creación constante de nuevas aplicaciones informáticas. Este uso provoca en casi todos los campos software informático que permite mejorar los procesos actuales y a su vez promueven nueva tecnología. Este hecho se ve ampliado mediante la utilización, cada día más extendida de internet, que se convierte en un foco de adaptación. Entendiendo como adaptación, el hecho de que los formatos anteriores se adecuan al nuevo formato digital; y a un canal de comunicación que está descartando a los canales tradicionales a pasos agigantados, variando la forma, estructura, modelos y lenguajes utilizados.

Esta adaptación constante al nuevo formato digital, lo denominado cultura web 2.0, donde proliferan las redes sociales, las enormes posibilidades de conexión, intercambio de informaciones, comercio electrónico sin barreras geográficas, aparición de numerosas Startups, nuevas formas y enfoques de lo “tradicional a lo digital”, no deja indiferente a las profesiones y también se produce esa adaptación al formato de la red.

El docente no se escapa de este cambio vertiginoso que impone la tecnología a nuestra era. Ahora se utilizan nuevas tecnologías en clases presenciales (pizarra digital, ordenador, consulta online en internet, materiales en cloud...etc) y en la modalidad online, el llamado e-learning, es decir, el aprendizaje electrónico mediante las plataformas gestoras, LMS y la conexión a internet, que abre nuevas maneras de participación y colaboración con el correo electrónico, las webs, los foros, la mensajería instantánea, las redes sociales....

Según la Oficina Económica y Comercial en EE.UU el e-learning alcanzará los 74.000 millones de dólares en 2013 [Corral, 2008] y esto supone la necesidad de disponer de docentes especializados en e-learning, Además, también será necesario adecuar todo el marco al e-learning que, frente a todas las ventajas, está reflejando también numerosos fracasos en su implementación, en lugar de las grandes transformaciones esperadas, ya que la expectativa no se corresponde con la realidad, tanto por el papel del docente como por la funcionalidad de las aplicaciones informáticas [Julio Cabero Almenara 2006, 2008].

Datos sobre el E-learning

[Eurostat](#) publicó recientemente una estadística comparativa del uso de la enseñanza e-learning en Europa.

Destacar:

Media de enseñanza e-learning en la UE: 24 %

País líder en e-learning, Luxemburgo: 37%

El e-learning en España: 33% (previsión 2014 según APEL)

Por su parte, la Asociación de Proveedores de E-learning (APEL) estima que la formación a lo largo del 2011 en España alcanzó el 15%. Cifra que alcanza el 22% si se suman las acciones donde hubo también sesiones presenciales. Su estimación es que en el 2014 se alcanzará la cifra que ha dado Eurostat del 33%.

También, la asociación se ha hecho eco de una publicación de una consultora norteamericana llamada Booz Allen Hamilton (BAH) de un estudio que ha llamado “Re-learning e-learning” en el que se ofrece una explicación de por qué y dónde tiene sus raíces el e-learning y cómo podría expandirse en el futuro.

La asociación destaca que el modelo pedagógico electrónico no es, en ningún caso, **ni un sustituto de los profesores ni de las aulas convencionales**. El estudio de BAH entiende que el e-learning tiene su auténtico valor como complemento de los métodos tradicionales.

Asimismo, Crossknowledge, Féfaur e Ipsos, presentaron información comparada sobre el e-learning en los principales mercados europeos. Concluyendo

Existe una pauta europea de utilización del e-learning. El estudio parece indicar que en los mercados estudiados se utiliza el mismo sistema para presentar y aplicar los cursos de e-learning.

La expansión del e-learning augura un brillante futuro. El estudio manifiesta que, cuanto mayor es el uso del e-learning, mayores son las expectativas de ampliarlo en años venideros, sobre todo aumentando la cantidad de soportes y dispositivos.

El blended learning es el más solicitado, las empresas combinan la enseñanza tradicional con el uso de las plataformas.

Según estas informaciones se pone de manifiesto un creciente uso del blended learning amparado en la presencialidad.

¿Qué está apuntando realmente este hecho? Probablemente que la tecnología con todos sus avances no habla todavía el lenguaje humano y que la figura del profesor se requiere “cercana”. Probablemente el e-learning no haya logrado trasladar esa “cercanía”.

El rol del profesor

En este contexto es necesaria una adecuación del papel y características del docente. Aunque sus funciones parecen no variar, cambia profundamente cómo desarrollarlas y de ese modo también emerge la necesidad de trabajar sus cualidades [Florentino Blazquez y Laura Alonso ,2009].

El estudiante necesita la guía del docente. En este sentido las herramientas sincrónicas o asincrónicas requieren de un protocolo de actuación que constate y reitere esa percepción de presencia que el alumno traduce como cercanía, evitando el sentimiento de aislamiento. Además el e-learning se ve como una opción válida de construir su conocimiento.

Las instituciones docentes y los agentes implicados no han estado al margen de esta evolución y se han dado básicamente dos figuras principales: la del tutor, y la del profesor. La figura del tutor se define como la persona que está más próxima al alumno y centrada en una función más enfocada a la guía. Por otra parte el profesor es el encargado de impartir la materia docente y orientar en los contenidos, manteniendo normalmente una posición privilegiada de la información frente al alumno.

Sobre este hecho cabe plantearse varias cuestiones. En primer lugar, no todas las organizaciones que emplean e-learning tienen a los dos agentes. Muchas de ellas tan solo operan con el profesor. Segundo, la comunicación e implicación del tutor y profesor no es la que resuelve la problemática del alumno, que normalmente surge con la materia recibida, y por lo tanto, con el profesor. Es decir, el alumno puede entender que quien le forma es el profesor y que el papel del tutor queda relegado a una mera figura de la institución sin beneficio e implicación en su aprendizaje, ya que el tutor no está implicado en la percepción del alumno en relación a su aprendizaje.

De nuevo, la importancia de las relaciones interpersonales y la comunicación se hacen evidentes frente a un descontento nada despreciable de estudiantes en modalidad e-learning en muchos aspectos, tanto de carácter de conocimiento tecnológico por parte de profesor como por el seguimiento, carga lectiva y planificación [Cabero, 2010].

La formación debe ser vista como un proceso, donde los diferentes agentes involucrados operan constantemente. En ese proceso es cuando la variable de la inteligencia emocional y la gestión emocional adquiere un papel relevante de futuro. No hemos sido educados desde nuestra infancia en la gestión emocional, y sin embargo, los estudios realizados hasta la fecha por personalidades mundialmente reconocidas, Gadner, Goleman, Cooper Robert y Sawf Ayman, nos demuestran que nuestro cerebro opera desde una vertiente emocional desde su estadio más primitivo. ¿Por qué no aplicar la gestión emocional en las aulas y por qué no aplicarla en los entornos e-learning?

El hecho es que sin una formación específica en gestión emocional y a veces sin una formación específica de pedagogía, los docentes acuden a los campus virtuales, de los cuales han recibido formación (suele ser básica) en su vertiente técnica para facilitar su labor docente. En los campus virtuales nos encontramos herramientas de comunicación. Estas herramientas también están usualmente limitadas de todo su potencial (por ejemplo, las clases virtuales que pueden disponer de audio y voz para todos los participantes), dejando en el flujo de comunicación el papel relevante al profesor o al tutor (por ejemplo, suele filtrarse los correos por el tutor en lugar de establecer comunicación directa con el profesor). Este hecho corresponde a la necesidad de un orden para no entorpecer la planificación del plan formativo, pero ya sitúa al alumno en un nivel y al profesor en otro en la percepción del propio alumno. El alumno tiene como objetivo superar el programa formativo que acredite delante de terceros su grado de conocimiento. Este también es un hecho relacionado con la cultura de la sociedad que nos ha empujado a primar el título frente al conocimiento.

Si se añade a las expectativas del alumno del curso (cuando se ha matriculado en un programa formativo) otras situaciones que acontecen, como por ejemplo, cuando el alumno hace preguntas al profesor que son relativas a la institución, entonces el profesor pasa a ser un intermediario entre estudiante e institución, [A. Ehuletche; A. De Stefano, 2011], o bien cuando el alumno requiere al profesor material y éste no tiene la potestad para poder subir material, o surgen problemas con la conexión, o se detectan errores en los temarios proporcionados, o el profesor tarda en contestar en el foro de dudas.

Todas estas situaciones van generando la percepción del alumno respecto a sus expectativas, y todas ellas tienen una relación directa con lo que el estudiante espera de sus estudios, que en definitiva es ser el centro de atención en el camino de su aprendizaje, y que en este camino encuentre la figura del profesor que vela por su “aprendiz”.

Todo lo que se destaca no tiene que ver con el conocimiento del profesor o su pericia en la materia que está impartiendo, sino en aquellos aspectos de la relación que se establece, hasta el punto de clasificarla por las virtudes que se esperan. Esa relación es la que el profesor de e-learning junto con la institución docente debe planificar y tener en cuenta cuando está impartiendo su materia. En caso contrario, el alumno tendrá la percepción de soledad en sus estudios, con distintos agentes interactuando con él, pero sin solucionar sus problemas, dificultades o necesidades de guía u orientación.

Y esta gestión de las relaciones es la que tiene un vínculo directo con el desarrollo de las competencias y habilidades de la inteligencia emocional.

Para entenderlo mejor y darle un componente científico justificando su importancia es relevante adentrarnos en la definición del concepto de inteligencia emocional, de cuál es su origen, de dónde emerge, entendiendo el funcionamiento del cerebro.

Por qué la Inteligencia Emocional

Las personas con un coeficiente intelectual más elevado no son las personas con más éxito en su vida profesional o personal. Tanto la vida profesional como la vida personal tienen una afectación directa por parte de la emoción.

La inteligencia emocional es la capacidad de identificar, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás y la gestión emocional es la capacidad de dar la respuesta emocional adecuada en función de las circunstancias y de nuestros intereses, así como saber canalizar las emociones negativas de forma constructiva.

La inteligencia emocional se caracteriza por una serie de habilidades tales como, la motivación, el control, persistencia frente a dificultades, empatía.

Las actitudes emocionales pueden ser aprendidas y/o mejoradas. La aptitud emocional es una meta-habilidad y determina lo bien que se puede utilizar cualquier otro talento, incluido el intelecto puro [Goleman, 1996].

La inteligencia emocional es definida por Goleman **como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, el poder de auto motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás.**

Los cuatro pilares de la inteligencia emocional según Cooper y Sawaf [Cooper y Sawaf ,1998] son:

Conocimiento Emocional: crea un espacio de eficiencia personal y confianza mediante la honestidad emocional, energía, conciencia, retroinformacion, intuición, responsabilidad y conexión.

Aptitud Emocional: forma la autenticidad del individuo, su creatividad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor partido del descontento constructivo.

Profundidad Emocional: maneras de conformar la vida y trabajo con el potencial. Respaldo con integridad, compromiso y responsabilidad.

Alquimia Emocional: extender el instinto creador y capacidad de influir con los problemas, presiones, y de competir por el futuro construyendo capacidades de percibir teniendo acceso a soluciones.

Y las dimensiones de la inteligencia emocional según Goleman [Goleman, 1996] son:

- Conocer las propias emociones
- Manejar las emociones
- Auto-motivación
- **Reconocimiento de las emociones de los demás.**
- **Manejo de las relaciones.**

Concretándose en:

- Actitud personal:

Conciencia emocional: autoevaluación. Confianza en sí mismo

Autorregulación: autocontrol, adaptabilidad, confiabilidad.

Motivación: afán de triunfo, compromiso, iniciativa, optimismo.

- Actitud social

Empatía: comprensión de los demás. Orientación hacia el servicio.

Habilidades sociales: Influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, establecimiento de vínculos de colaboración.

Goleman, manifiesta que después de evaluaciones y estudios, en las personas que habían participado en cursos para el desarrollo de sus habilidades emocionales se observaba un claro beneficio para la actitud emocional y social.

¿Para qué sirven las emociones?

Las emociones son reacciones afectivas más o menos espontáneas frente a hechos significativos. Normalmente incluyen una valoración de satisfacción o disgusto [Solé, R, 2007]

Los sentimientos son disposiciones a responder emocionalmente a un objeto específico de determinada manera (a diferencia que en las emociones hay una parte de voluntad). Un sentimiento es una actitud originada a partir de una emoción pero que perdura más allá que el estímulo que la originó [Solé, R, 2007].

Las emociones causan reacciones fisiológicas. Los nuevos estudios y medios que permiten profundizar en el funcionamiento del cuerpo y el cerebro nos dicen como cada emoción tiene una respuesta. Por ejemplo: el enojo aumenta el flujo sanguíneo de las manos haciendo más fácil empuñar o golpear; el miedo retira del rostro la sangre y la pasa a las musculatura esquelética larga como piernas favoreciendo la huída; la sorpresa produce el arqueado de cejas que aumenta el campo visual, penetrando más luz en la retina y ofreciendo más información del acontecimiento inesperado; en la felicidad se da un aumento de la actividad en un centro nervioso, que inhibe a su vez los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible y una disminución de los pensamientos inquietantes.

Estas predisposiciones biológicas son modeladas posteriormente por nuestras experiencias en la vida y por el entorno cultural [Goleman, 1996].

Tenemos dos mentes [Goleman, 1996]

Tal y como comenta Goleman, tenemos en un sentido muy real dos mentes. Una mente que piensa y una mente que siente, y estás dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental. La mente racional de la que solemos ser conscientes es más pensativa, capaz de ponderar y reflexionar. La mente emocional es más impulsiva, poderosa y a veces ilógica.

De todos es conocido, por la cultura popular, la distinción entre “corazón” y “cabeza” aludiendo a lo expuesto de las dos naturalezas de la mente. La mayor parte del tiempo, ambas operan en estrecha colaboración, entrelazando sus distintas formas de conocimiento para guiarnos en nuestras actuaciones, aunque ambas son relativamente independientes funcionando en circuitos cerebrales distintos, aunque interrelacionados.

Para entenderlo hemos de ver la evolución que ha sufrido el cerebro humano porque ha ido creciendo y construyendo desde los centros más antiguos hasta los nuevos centros con el tiempo.

La región más primitiva del cerebro es el **tallo encefálico** que regula las funciones vitales básicas y las reacciones y movimientos automáticos, asegurando la supervivencia del individuo. Este es el cerebro propio de la Edad de los Reptiles.

Con la aparición de los mamíferos emergieron nuevos estratos en el cerebro emocional rodeando el tallo encefálico. Es lo que denominamos **sistema límbico**. Esto agregó las emociones propiamente dichas al repertorio de respuestas del cerebro. La parte del sistema límbico relacionada directamente es la amígdala, especializada en cuestiones emocionales. La evolución del sistema límbico puso a punto dos poderosas herramientas: **el aprendizaje y la memoria**.

De ese modo se favorece una toma de decisiones mucho más inteligente para la supervivencia. Por ejemplo si un determinado alimento resultaba dañino la próxima vez no sería escogido.

En una nueva evolución, aparece el ricencéfalo o cerebro nasal, que es una parte del circuito límbico que constituye la base rudimentaria de neocórtex ya que terminó dando origen al córtex, y éste, a su vez, terminó originando **el neocórtex**, el cerebro pensante, la región que planifica, comprende lo que siente y coordina los movimientos. Es el asiento del pensamiento y procesa los datos registrados por los sentidos. Agregó al sentimiento, la reflexión y permitió tener sentimientos sobre las ideas, el arte, los símbolos y las imágenes.

El neocórtex permite un aumento de la sutileza y complejidad de la vida emocional. Podemos tener sentimientos sobre nuestros sentimientos. El número de interconexiones entre neocórtex y sistema límbico es mucho mayor en los primates y mucho mayor en el caso de los seres humanos, permitiendo un abanico muy amplio de respuestas. Además éstas pueden ser flexibles, teniendo esto una relación directa con la complejidad del sistema social al cual se pertenezca, siendo el más complejo el del ser humano.

Sin embargo, los centros superiores, **neocórtex, no gobiernan la totalidad** de la vida emocional, ya que en las situaciones emocionalmente críticas delegan su cometido al sistema límbico. Ambos, sistema límbico y neocórtex están estrechamente relacionados por miles de circuitos neuronales, y eso confiere a los centros de la emoción un gran poder para influir en el funcionamiento global del cerebro, incluyendo a los centros del pensamiento.

Si volvemos al aprendizaje y la memoria, volvemos a hablar de la amígdala. Si se interrumpen las conexiones de la amígdala y el resto del cerebro se da una ceguera afectiva y **sin carga emocional los encuentros interpersonales pierden todo su sentido**. Desde este punto de vista es en el proceso de aprendizaje y de memoria donde intervienen activamente el profesor y los alumnos. **Si no existe esta carga emocional pierde el sentido**. Se manifestaría la total indiferencia.

La amígdala desde esta perspectiva pasa a ser un depósito de memoria emocional y significado. También está asociada a las pasiones. Por ejemplo, el llanto es activado por la amígdala. De tal modo que cómo investigó LeDoux, la amígdala asume el control cuando el neocórtex todavía no ha llegado a tomar ninguna decisión. Esto es posible porque descubrió que hay una conexión nerviosa directa entre el tálamo (receptor de los sentidos) y la amígdala), por lo que rompe con la teoría anterior que la amígdala depende de las transmisiones del neocórtex. Según la nueva teoría **anatómicamente el sistema emocional puede actuar independientemente del neocórtex** y se pueden dar reacciones o recuerdos sin la participación cognitiva consciente. Investigaciones han demostrado que

durante los primeros milisegundos de cualquier percepción, no solo sabemos **inconscientemente** de qué se trata, sino que **también decidimos si nos gusta o desagrada**. El funcionamiento de la amígdala y su interrelación con el neocórtex son el núcleo de la inteligencia emocional.

Una de las funciones de la amígdala es buscar entre las percepciones alguna clase de amenaza como algo que tememos, odiamos o nos pueda herir. En el caso de alguna alarma que identifique amenaza, la amígdala envía mensajes al resto del cerebro, y se producen reacciones como la secreción de hormonas que activan centros de movimiento, o inmovilización del rostro en una expresión de miedo, aumento frecuencia cardiaca..etc dirigiendo gran parte del cerebro, incluida la mente racional, frente a una crisis emocional.

De hecho es el hipocampo el que registra el contexto, los hechos puros y la amígdala el clima emocional que acompaña estos hechos. Pero la amígdala cuando experimenta una percepción que le representa amenaza dispara la alarma sin confirmar esa percepción. Extrae una conclusión simplemente apresurada y es el córtex prefrontal el que modula la respuesta ofrecida por el sistema límbico, incluida la amígdala, permitiendo una respuesta más analítica y proporcionada. Así, es el lóbulo prefrontal quien dicta la respuesta incluso emocional, en equipo con la amígdala y otros circuitos del cerebro emocional. Este es el proceso normal donde se tiene en cuenta el discernimiento, con la excepción de las urgencias emocionales. Así el lóbulo prefrontal pondera los riesgos y beneficios de las diversas acciones posibles, eligiendo la que considera más adecuada. En el ser humano elige, por ejemplo, cuándo despertar sentimiento de culpa, cuándo disuadir, estar a la defensiva, despreciar, quejarse...

Ahora si se relaciona con el aprendizaje, podemos entender que **la emoción puede obstaculizar el pensamiento mismo**, por ejemplo en lo que se denomina memoria de trabajo (capacidad de atención para mantener los datos esenciales para desempeñar una tarea o problema). La corteza prefrontal se encarga de la memoria de trabajo, y si estamos emocionalmente perturbados puede obstaculizar las facultades intelectuales o la capacidad de aprendizaje.

La memoria de trabajo es procesada por el córtex prefrontal donde se entrecruzan sentimientos y emociones.

En estudios llevados a cabo se ha demostrado como niños con un Coeficiente Intelectual (CI) por encima de la media, mostraban un rendimiento académico pobre. Es pues, el

equilibrio entre este cerebro racional y el emocional el que nos irá dando unos u otros resultados a lo largo de nuestra vida.

El estado de flujo, las emociones, motivación, aprendizaje y el profesor.

Si se ha visto que las emociones y la inteligencia emocional son tan importantes para el desarrollo humano en nuestra sociedad, entonces... por qué no somos instruidos desde la infancia o por qué los profesores no reciben instrucción al respecto. Destacar lo que dijo Howard Gardner en su clasificación de las inteligencias múltiples, en su definición de la inteligencia interpersonal que consiste en:

“la capacidad de comprender a los demás, cuáles son las cosas que más les motivan, cómo trabajan y la mejor forma de cooperar con ellos... los maestros de éxito tienden a tener un alto grado de inteligencia interpersonal”

“la capacidad de discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de las demás personas”.

Las emociones dificultan o favorecen nuestra manera en la que acometemos el aprendizaje, la capacidad de pensar, solucionar problemas y esto tiene una relación directa con el grado de motivación que tengamos, nuestro entusiasmo, el gusto en lo que hacemos, que se convierten en verdaderos estímulos de lo que lleguemos a conseguir.

La motivación positiva está ligada a sentimientos como la perseverancia, la confianza, el entusiasmo y ello tiene una relación directa con el rendimiento.

El proceso de motivación viene determinado por factores internos y externos, siendo **regulado por la persona y por el ambiente**. Si se ofrecen estímulos adecuados, interesantes, desafiantes, y la persona se siente competente, se automotiva, persevera y supera los desafíos. Los estados de ánimo positivos aumentan la capacidad de pensar con flexibilidad y complejidad. Además en el proceso de memorización interviene la motivación y la emoción a la hora de almacenar información cuando esta información es entendida que tiene connotaciones positivas [Romero, S. 2002].

Existe una relación entre las expectativas de los alumnos y su posterior rendimiento. Esta relación viene determinada por las aptitudes emocionales, y de nuevo, la emoción equilibra o desequilibra los resultados que se pueden esperar de los estudiantes.

Mihaly Csikszentmihalyi en 1975 estudió el rendimiento cumbre [Goleman 1966], denominándolo “flujo”. Este flujo se da en las personas con un rendimiento fuera de lo corriente y sus conclusiones lo relacionan cuando la persona es capaz de alcanzar un estado de relajación y concentración donde parece fluir todo de forma natural. Este estado se caracteriza por un **control absoluto de las emociones al servicio del rendimiento** y el aprendizaje. El flujo es un estado carente de todo ruido emocional. Es un estado de inmersión y motivación absoluta.

Ligado a este concepto y adentrándonos en el aprendizaje está el de Zona de desarrollo próximo que Vigostki planteó en 1931, definiéndola como la distancia que hay entre las capacidades actuales de un niño y el nivel de capacidad que sería capaz de obtener con supervisión o guía de adultos o compañeros más capacitados. Lo ideal sería que un estudiante estuviese siempre en esa zona para expandir sus conocimientos. Pero para ello, y unido al concepto de flujo, es **necesario captar y sostener la atención**. A su vez es indispensable la motivación.

Por su parte Gardner nos dice “uno aprende mejor cuando hace algo que le gusta y disfruta comprometiéndose con ello”.

Todo esto supone un reto para las instituciones docentes y para los profesores porque estamos hablando de conceptos de los cuales no tienen sensación, ni percepción de controlarlos o gestionarlos en sus alumnos. **Atención, concentración, compromiso y motivación. Sin embargo, todos ellos tienen una relación con la inteligencia emocional.**

La empatía y el profesor

El término empatía ha sido utilizado por diversos autores y hasta aparece como un vocablo de moda. Su concepto y definición.

La empatía (del vocablo griego antiguo *εμπάθεια*, formado *εν*, 'en el interior de', y *πάθος*, 'sufrimiento, lo que se sufre'), llamada también inteligencia interpersonal en la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner, es la capacidad cognitiva de percibir en un contexto común lo que otro individuo puede sentir. También es un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra [Wikipedia].

La empatía. f. Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro (Real Academia de la Lengua Española)

Ambas definiciones abocan a la inteligencia emocional. Gardner dice que también se llama inteligencia emocional y la RAE transporta al lado afectivo del sujeto. Goleman explica que **la conciencia de uno mismo es la facultad sobre la que se sustenta la empatía**, ya que cuanto más se es consciente de las propias emociones, mayor será la comprensión de los sentimientos de los demás. Y en especial, destacar cuando se dice “la raíz del afecto sobre el que se asienta toda relación dimana de la empatía, de la capacidad para sintonizar emocionalmente con los demás” [Goleman 1966].

La empatía permite saber que sienten los demás y parece un factor clave en la educación. Normalmente las personas no manifiestan verbalmente sus emociones por lo que el ser humano capta esas emociones mediante la interpretación de los mensajes no verbales o la lectura “entre líneas” de lo manifiesto. Desde este punto de vista surge la pregunta: ¿qué está interpretando el alumno de su profesor o profesores, y qué están interpretando los profesores de sus alumnos?

Los humanos tienen la capacidad de identificar cuándo otro ser se pone en nuestro lugar y es capaz de sentir lo que nosotros estamos sintiendo.

Por lo tanto, el ser humano puede sintonizarse emocionalmente y ello da una sensación de compenetración. Esa compenetración es la que necesita sentir el alumno de su profesor. Es lo que Daniel Stern llamó sintonización [Goleman 1966].

Un alumno necesita captar, percibir que el profesor está compenetrado con él o ella para sintonizarse emocionalmente. Este hecho no está reñido con el nivel de dificultad de una materia o con el resultado del alumno en la materia. Es ese sentimiento del alumno el que puede transportarlo a un estado de flujo donde el aprendizaje se haga bajo una motivación surgida de la relación entre profesor y alumno. En caso contrario, cuando un alumno percibe la falta de empatía por parte de su profesor el resultado puede ser bien diferente, generando emociones negativas que conducirán al estudiante a un estado negativo frente al estudio y su aprendizaje.

Y esta habilidad de empatía subyace a muchas facetas del juicio y la acción ética. Por este motivo puede darse el caso que ante la posible actuación de un profesor sea finalmente todo el grupo el que genere un juicio sobre el mismo. Que los alumnos empaticen entre sí a causa de una actuación del profesor. Puede producirse de un modo positivo o negativo.

Las habilidades interpersonales se sostienen sobre el autocontrol y la empatía. Estas aptitudes sociales garantizan la eficacia en el trato con los demás, y su falta es la causante del fracaso interpersonal. Incluso personas intelectualmente brillantes (caso común entre profesores universitarios) fracasan en sus relaciones resultando arrogantes, insensibles y hasta odiosas [Goleman 1966].

Hay que ser conscientes que el ser humano percibe los sentimientos de los demás (o los interpreta) ya que emitimos señales emocionales que afectan a aquellos con quien nos relacionamos.

Si un profesor se muestra diestro socialmente, más control tendrá sobre las emociones que emite. La inteligencia emocional incluye el dominio de este intercambio emocional. Un profesor puede ser un espejo emocional para sus alumnos. Esa imitación emocional por parte de los alumnos puede ser gestionada por parte del profesor. Es posible transmitir el estado de ánimo y efectuar un contagio emocional.

Thomas Hatch y Howard Gardner identificaron como elementos que componen la inteligencia emocional: la organización de grupos, negociar soluciones, las conexiones personales y el análisis social.

Adentrándose en las conexiones personales, Hatch y Gardner la destacan como la habilidad que dará excelentes profesores. Esta habilidad se asienta en la empatía. Sin embargo, todas las características constituyen el focus de la inteligencia interpersonal, siendo su eje central la facilidad para conectar con el resto de las personas. Esta inteligencia interpersonal produce saber organizar y resolver conflictos, leer reacciones y sentimientos, y en especial guiar al grupo hacia sus objetivos. Concentrándose de nuevo en la figura del profesor se ve claramente que una función reconocida por todos es la de guiar al alumno hacia sus objetivos [Blázquez, Alonso, 2009].

El profesor, entornos e-learning, la interacción y la inteligencia emocional.

La tecnología y su evolución han permitido, como se ha comentado, un avance importante sustentado principalmente en internet y sus posibilidades de mantenernos conectados. La tecnología, sin embargo, no varía la naturaleza humana, sino que, lo que permite son nuevos canales y formas de comunicación.

Este avance tecnológico y la aparición de los campus virtuales como elementos de apoyo a una formación presencial o como los elementos principales en una formación en modalidad

e-learning, permite que los profesores mantengan interacción con sus alumnos mediante nuevos canales.

Fijándose en la definición de interacción de la RAE dice: acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, agentes, fuerzas, funciones.

Clemente y Hernández definen “Se conoce con el término general de interacción la acción conjunta de dos o más elementos de forma que su actuación asociada no es la suma de la acción de los elementos, sino una operación diferente fruto de la acción conjunta de ellos [Clemente y Hernández, 1996].

Las plataformas suelen ser el canal principal, mediante los foros de consulta a los profesores, el mail, los chats, las clases virtuales presenciales en tiempo real, donde la interacción entre profesores y alumnos se produce en el estudio de la materia que les ocupa.

Cada uno de estos canales de interacción es una fuente de emisión de las percepciones del alumno de su profesor. El modo en que contesta, escribe, actúa, muestra coherencia, integridad, preocupación por el alumnado y todas aquellas lecturas que se han comentado que puede hacer una persona de otra por las emisiones sutiles emocionales que se captan sin estar expresamente tácitas.

Los alumnos por cada uno de estos canales, en un entorno e-learning, perciben si el profesor es consciente de sus necesidades y su situación. A este hecho hay que sumarle la facilidad de búsqueda que internet permite. La proliferación de redes sociales con perfiles públicos hacen que los alumnos puedan comparar las imágenes que le son ofrecidas por cada medio.

Tal y como expresa Goleman, lo realmente importante es la **“forma” en la cual el profesor imparte su enseñanza**, que en sí misma es una lección de facto en competencia emocional, o, todo hay que decirlo, de la falta de ella. Donde quiera que un profesor responda a un estudiante, hay todo un grupo de ellos que reciben una lección [Goleman 1966]. Lo mismo pasa en los entornos de e-learning. La pregunta es entonces, ¿cómo están respondiendo los profesores, si no han recibido formación, no son conscientes, o no están familiarizados con la inteligencia emocional? ¿Están las instituciones docentes valorando el grado de inteligencia emocional de sus docentes?, ¿son nuestros docentes temperamentalmente aptos para impartir docencia?

A este respecto la investigación llevada a cabo por Blázquez y Alonso [Blázquez y Alonso,2009] nos revela que a cuestiones como la función orientadora, motivadora del profesor, sus habilidades de interacción y el número de las mismas, así como la disponibilidad de profesor eran evaluadas por el alumnado con la necesidad de que el profesor tuviese:

- Conocimientos psicopedagógicos.
- Profundo conocimiento de técnicas motivadoras que incitasen a la actividad intelectual.
- Destacada habilidad de interrelación personal, principalmente la empatía.
- Disponibilidad.

Amabilidad, comprensión, flexibilidad, valoración del alumno, interés, cercanía, capacidad para motivar y respeto. Todas ellas pertenecen al ámbito de las emociones.

Competencias técnicas, académicas y emocionales del profesor

Tras el conocimiento de la inteligencia emocional queda científicamente comprobada su utilidad en la gestión de las relaciones personales, hecho que se da cuando se habla de formación. Por lo tanto, el profesor debe tener una serie de funciones que abarcarán las organizativas, la intelectual y la social. Pero como coinciden muchos estudiosos del tema la función dinamizadora es primordial, transmitiendo entusiasmo, compromiso y dedicación [Blázquez, 2009]. Cada una de esas habilidades o competencias del profesor son parte de la inteligencia emocional.

Aunque estudiantes aluden a la falta de conocimiento técnico de los profesores o a su falta de saber explotar todas las herramientas digitales que permiten las plataformas de e-learning [Cabero 2010], éstas pueden quedar en un segundo término si el profesor utiliza la inteligencia emocional en el grupo de alumnos.

Bajo este planteamiento cabe pensar en **perfeccionar la formación de los propios docentes** de entornos e-learning ampliando a su capacitación ya sobreentendida en el conocimiento de la materia, las competencias técnicas y las competencias de gestión emocional.

Numerosas instituciones docentes forman a sus claustros en el uso de las plataformas o herramientas digitales, mientras que la formación en gestión emocional no se contempla.

El contexto presentado lleva a justificar una investigación, que aunque modesta y dentro de las posibilidades propias del investigador, acerque al conocimiento del grado en que los profesores son formados por las instituciones en gestión emocional, la percepción propia que tienen de ellos mismos en este sentido, y cuáles son esas percepciones por parte del alumnado. Todo ello dentro del entorno e-learning para proporcionar las bases de un método dirigido a los profesores, identificando las pautas a seguir.

Aunque el término inteligencia emocional acuñado por Goleman, y la inteligencia interpersonal de H. Gardner no son nuevos y numerosos investigadores han aportado sus ventajas en la aplicación a las organizaciones, especialmente las empresariales o a las personas, desarrollando el liderazgo principalmente, no se ha establecido una cultura en las instituciones docentes, ni en el profesorado de su uso como un elemento de gestión fructífero en el aprendizaje de sus alumnos.

En un aspecto práctico, en toda práctica social humana están presentes las emociones, y la forma en la que actúan las personas. **La formación es una de esas prácticas sociales** donde interactúan profesores y alumnos. Si se determina la competencia emocional del profesor en el proceso de aprendizaje y su influencia en la motivación del alumnado, se podrá ver la repercusión en la mejora o no de los resultados formativos y en su aprendizaje.

A una pregunta formulada a un alumno durante la investigación, éste respondió que el profesor debía dejar explorar, indicar el camino, acompañar y dar soporte esperando encontrar en él un **padre, un maestro, un compañero y un amigo**.

Estos 4 roles que deberían tener los profesores llevan un componente elevado de carga emocional.

Problema e Hipótesis

Definición del Problema

Con el avance de la tecnología y el desarrollo del e-learning o blended learning el papel del profesor pasa de ser un transmisor de información al alumno a convertirse en un gestor de entornos de aprendizaje, buscando actividades, recursos que se acerquen más al alumnado o que partan de sus intereses, motivaciones. “Ahora, el profesor puede dedicarse al que denominamos la «tecnología dulce», es decir, el profesor tiene la mirada atenta de aquella persona que ayuda los alumnos, los acompaña y se preocupa de cómo están y de cómo les van las cosas”[Francesc Imbernon 2008].

Sin embargo en estas modalidades y en especial en la modalidad e-learning usualmente los alumnos tienen la percepción de estar solos, de no tener un seguimiento suficiente por parte del profesor o que éste no comprende su situación, entre otras. Esta percepción de falta de guía acaba produciendo desmotivación en el alumno. Esta desmotivación puede ser la causa del abandono del estudio en muchos casos o una valoración peyorativa del modelo de aprendizaje. Esto deriva, además, en una falta de confianza en la propia metodología e-learning.

Estas percepciones se producen porque el ser humano hace interpretaciones constantemente en base a patrones aprendidos en sus experiencias, de tal modo que vamos leyendo mientras van aconteciendo los sucesos. Koster argumenta que la mente humana es una “máquina de encajar patrones” [Koster, 2004]. Esta lectura se realiza en su mayor parte sin nuestra consciencia y de forma automática. Es la percepción emocional que nuestro cerebro realiza produciendo imágenes asociadas a patrones vividos. Por lo tanto podemos decir que nuestro cerebro interpreta, y las emociones son una parte importante de esa interpretación. Posteriormente entra en juego la otra parte del cerebro, la racional.

Se puede decir que existe una percepción por parte del alumnado y una percepción por parte del profesor. El alumno se genera expectativas de cómo será su curso, qué va a realizar, cómo será el sistema de aprendizaje, cómo será la institución, cómo los profesores. Y lo mismo ocurre con el profesor cuando crea sus propias expectativas del grupo de alumnos y de la propia institución docente. Estos dos mundos deben encontrarse para que pueda darse la formación entre ambos.

Falta ver si esas expectativas coinciden, principalmente se ha de ver si el profesor es consciente de que participa activamente en esa percepción del alumno, siendo consciente de su propia dimensión y emisión hacia ese cerebro emocional del alumno. El proceso de formación no es mera información, y el factor humano juega un papel decisivo en ellos. Y por otra parte, se ha de ver dónde se producen y de qué manera esas emisiones de mensajes que interpreta el cerebro emocional creando una imagen del profesor, del curso y de la institución.

Se ha hablado y se está hablando mucho del avance tecnológico, de las enormes posibilidades que las nuevas tecnologías y sus avances ofrecen pero en este vertiginoso avance se olvida el factor humano. Esto tiene especial relevancia si se reflexiona que somos los seres humanos los que nos relacionamos y tomamos consciencia de nuestra gran similitud. Nuestras emociones son muy parecidas, y han sido categorizadas. El problema radica en que el ser humano sea consciente de actuar como le gustaría ser tratado, principalmente.

Si se añade ese factor humano surgirá o resurgirá un nuevo perfil de profesorado en los entornos e-learning. Este nuevo docente tendrá la habilidad de monitorizar el aprendizaje de sus alumnos.

Seoane apunta a la necesidad de retomar la figura del profesor volviendo a las bases de la Grecia Clásica, en lugar de que las instituciones inviertan grandes cantidades de capital en la mejora y modernización de los contenidos didácticos, ya que el elemento técnico poco nos aporta. Tan solo es un medio. “Cuanto mayor es la mediación tecnológica, cuanto más implementamos nuestros sistemas y mejoramos los entornos y contenidos formativos con el propósito de disminuir la intervención de los roles docentes, peores son los resultados de aprendizaje” [Seoane, A, 2007].

Siguiendo esta idea, el estudiante, al cual se ha puesto en el centro del modelo en los entornos e-learning, no debería ser el centro si ello significa que el peso de la formación recae sobre él. El alumno ha de ser el fin de la formación, ya que es el destinatario de la misma y por esa razón se requiere de la figura que lo guíe y en quien confíe para conseguir los propósitos que se ha planteado.

Hipótesis

El presente trabajo y la investigación se plantean, desde la perspectiva descrita en los puntos anteriores, valorar si la figura del profesor en los entornos e-learning es percibida por el alumnado como cercana. Y si esa percepción que tiene el alumno, puede mejorar con la consciencia y formación del docente en las habilidades y competencias que ofrece la inteligencia emocional.

Si el docente gestiona emocionalmente el proceso de aprendizaje de forma correcta debería producir una motivación del alumno y su implicación en el proceso.

En base a lo expuesto se parte de una hipótesis de partida de:

“La gestión emocional por parte del profesor en entornos e-learning mejora la motivación por el aprendizaje y la percepción del modelo en sí”

Y en base a esta hipótesis de partida se puede determinar otras más específicas:

- La gestión emocional mejora el aprendizaje de los alumnos en entornos e-learning
- Un adiestramiento del profesor en habilidades de inteligencia emocional mejorará su consciencia emocional y repercutirá en su forma de impartir la docencia.
- Un alumno emocionalmente gestionado se involucra y está más motivado para aprender.
- Los entornos e-learning y la facilidad de conexión hacen posible esa conexión emocional del profesor-alumno.
- Un alumno sintonizado emocionalmente con su profesor está más motivado para aprender.
- La motivación favorece el aprendizaje de los alumnos.

Objetivos

Objetivo Principal

Determinar la influencia de la gestión emocional por parte del profesor en entornos e-learning como factor de motivación. Este objetivo principal, que es el que mueve el presente trabajo, no podrá ser alcanzado al no haber sido implementado y registrado su resultado.

Establecer unas primeras bases para la creación de una metodología, método o pautas de actuación del docente de su gestión emocional en los aspectos clave de interacción. Esta metodología desarrollará las competencias emocionales de los docentes y favorecerá el clima emocional del grupo. Para ello el profesor debe ser consciente del hecho de la existencia de la inteligencia emocional, de la importancia del desarrollo de habilidades para una mejora y de los puntos clave de interacción.

Objetivos Específicos

- Determinar los **aspectos y cualidades principales** que valora el alumno del profesor.
- Analizar **dónde se produce** la percepción por parte del alumno del profesor, en relación a su implicación en la evolución de su aprendizaje. ¿Dónde ocurre?
- Identificar **si la gestión emocional** produce mayor motivación por el estudio, o si así lo valora el alumnado.
- Identificar **factores y valoraciones relacionas con habilidades emocionales diferentes** de ambos agentes, alumnos y profesores.

Metodología y Diseño de la Investigación

Tipo de investigación

El tipo de Investigación es la denominada “**Investigación Aplicada**” ya que el objetivo es aplicar los conocimientos a una práctica concreta. En este caso al proceso y forma por parte del docente de la gestión emocional en las interacciones con el alumno.

Variable independiente: gestión emocional

Variable dependiente: motivación por el estudio

Métodos de investigación

La investigación se lleva a cabo con la combinación de distintos métodos que se detallan a continuación.

Estudio de campo: al ser el propio investigador parte de grupos de formación e-learning y tener un vínculo profesional con el entorno e-learning. De ese modo se cuenta con la presencia del investigador en la situación estudiada realizando un estudio exploratorio que identifique los factores que influyen en la percepción.

Estudio correlacional: al proceder la investigación a identificar la relación entre gestión emocional y motivación para el aprendizaje.

Línea de investigación

La investigación describe situaciones naturales no modificadas y se enmarca dentro de la investigación cualitativa en la **línea de investigación Etnográfica**, que se sitúa dentro de las corrientes filosóficas interpretativas, existencialistas, y fenomenológicas, basadas en teorías y prácticas de interpretación que buscan comprender lo que ocurre en diferentes contextos humanos **en función de lo que las personas interpretan sobre ellos** y los significados que otorgan a lo que les sucede

Esta línea de investigación se aplica en el ámbito educativo que es la base de esta investigación, concretamente estudiando las percepciones **del alumnado y del**

profesorado en el entorno e-learning, y para entender **cómo se producen interacciones positivas o conflictivas** o dónde estas percepciones difieren.

Esta información proporciona a la investigación datos valiosos para introducir posibles modificaciones en dichas interacciones o en el funcionamiento de los contextos, que faciliten mejorar los procesos educativos y alcanzar mayor satisfacción para las personas que participan en ellos.

Muestreo

La elección es la de muestreo no probabilístico al no disponer de los medios para una recogida de muestra probabilística que reuniese toda la población y aleatoriamente fuese escogida su representación.

Se ha optado por una muestra por cuotas con representación de estudiantes de diferentes tipologías de estudio, profesores que imparten enseñanza en entorno e-learning, psicólogos y gestores de centros con metodología e-learning.

Los participantes del estudio han sido:

Alumnos: 53 individuos

Profesores: 25 individuos

Gestores, expertos de e-learning: 4

Psicólogos: 3

Estrategia de la investigación

Al estar midiendo percepciones y factores emotivos se establece una estrategia de interrogación mediante cuestionario a profesores y alumnos. En ellos los ítems están valorando los mismos aspectos, lo que reflejará la percepción de cada uno de los agentes y la imagen que cada uno tiene respecto al factor valorado. De ese modo, la comparación de ambas perspectivas podrá informar de dónde se sitúan las diferencias en las valoraciones.

Por otra parte para dar consistencia se hace una entrevista a psicólogos y gestores de centros con metodología e-learning para contrastar la opinión de ambos agentes en relación a la motivación, papel del profesor y el conocimiento de la inteligencia emocional.

Técnica de recogida de información

Se ha utilizado las dos **técnicas de encuesta**, la **entrevista y el cuestionario**, que operan a través de la formulación de preguntas por parte del investigador y de la emisión de respuestas por parte de las personas que participan en la investigación

La información recogida con las técnicas de encuesta será útil para:

- Realizar un análisis exploratorio sobre la gestión emocional en entornos e-learning.
- **averiguar las posibles relaciones entre habilidades emocionales** y motivación por parte del alumno en el proceso de aprendizaje. O bien que ayuden a comprenderlo mejor
- **orientar acciones dirigidas** a promover la gestión emocional en entornos e-learning.

Estado del arte

El análisis de las relaciones de los agentes implicados en un proceso de aprendizaje ha sido ampliamente tratado.

Con la aparición de la denominada inicialmente teleformación a lo que hoy entendemos por e-learning ha habido un avance tecnológico intenso y rápido, con la adaptación de las plataformas desde el estándar AICC creado por la Aviation Industry CBT Committee (<http://www.aicc.org/>), con más de 1700 páginas, que explicaban cómo desarrollar cursos online basados en la tecnología de los años 80's y 90's.

Al igual que el avance tecnológico ha seguido su curso, lo mismo ha ocurrido con los agentes implicados que han ido evolucionando, pero no podemos comparar el avance tecnológico, con nuevas dinámicas de comunicación, contenidos multimedia e interactivos, con la evolución del ser humano, y concretamente del rol del docente y estudiante.

Lo esencial de una acción formativa es lograr los objetivos determinados en términos de aprendizaje [Seoane, A. 2007]. Los alumnos tienen la función de aprender y los profesores tienen la función de enseñar. Pero ambos deberán tener la seguridad que se ha producido aprendizaje. La gran cantidad de contenidos existentes y la facilidad de trasladarlos vía digital está produciendo en numerosas ocasiones que una formación pase a ser más una "información" entendiendo que se pone al alcance del alumno gran volumen de información que éste necesita procesar. Sin la figura de un docente que le acompañe en este proceso, la frustración del alumno puede aparecer con relativa facilidad [O'Regan, K. 2003].

Después de una primera generación basada en la tecnología y mejora de contenidos estamos entrando en una segunda generación centrada en el factor humano en la formación e-learning. Se habla de interacción humana como principio del éxito o fracaso de la iniciativas formativas [Seoane, A; García, F. J., Bosom, Á; Fernández, E; Hernández, M. J, 2007].

Seoane habla de que el profesor en ocasiones se convierte en un mero dinamizador o animador de la formación, anclando en el método el pilar de la formación. El método debe combinar el objetivo de aprendizaje, los contenidos y la interacción social [Seoane, 2007].

En el estudio presente, el último punto del párrafo anterior, es lo que se entiende como base de la hipótesis planteada, porque el factor humano se da en especial en esa fase. Los

contenidos, indiscutiblemente deben ser buenos y existir un fin, planificación, pedagogía en todo proceso formativo. Las instituciones ya se ocupan de ello, pero la puesta en escena es lo que nos dará el veredicto del público, en este caso, los alumnos, quienes a su vez, son agentes implicados en el proceso con un papel relevante.

En el proceso de formación y aprendizaje la emoción influye en la atención del alumno. Ésta es motivacional ya que afecta a metas y objetivos, y es comunicacional porque regula la interacción con los demás. Las emociones se entienden mejor como síntesis complejas que incluyen afecto primario (sensación y fisiología), la motivación (necesidades e intereses) y la cognición (en forma de evaluaciones), [Romero, S. 2002].

Es la gestión de esa emoción lo que afectará a la sensación, interés y valoración del proceso de formación por parte del alumno.

El proceso educativo se produce básicamente en situaciones de interacción social y se hace necesario reivindicar una formación que incluya el desarrollo de aspectos emocionales y de relación interpersonal [Solé, R, 2007].

Se ha estudiado las diferentes funciones del docente de e-learning como un facilitador [Cabero, 2006], colaborador, conductor y gestor del conocimiento de sus alumnos. Volman habla de coach [Volman,M, 2005] y Gilly Salmon habla de moderado [Gilly, 2004] en un intento de lograr esa comunión necesaria entre profesores y alumnos.

Se ha enfatizado en la función de tutoría. La RAE define tutor como la persona encargada de orientar a los alumnos de un curso, pero también habla del profesor privado encargado de la educación general. Fernández Rodríguez habla de una función tutora desde tres formas: académicamente, orientando y planificando [Fernández, 2002]. Sin embargo, juega un papel fundamental la percepción del alumno que es quién concibe y valora el trabajo del docente. Existen distintas formas de concebir su papel que varían por el grado de autonomía e intervención del docente en el proceso de aprendizaje. Tampoco está demostrado la individualización del aprendizaje con el e-learning, lo que supone desarrollar estudios a partir de dilemas pedagógicos [Rodríguez Hoyos, C. y Calvo, A. 2011].

La interacción que lidera el docente entre el conocimiento y alumno, alumnos entre sí y éstos con él mismo, hacen del docente un mediador que con las nuevas tecnologías gestiona de forma colaborativa en los entornos virtuales, lo que le convierten en un agente vivo de comunicación, [Ehuleche; A. De Stefano, 2011].

Y la interrelación le debe llevar a desarrollar habilidades relacionadas con la empatía, flexibilidad, cercanía, valoración del alumno, sin olvidar un conocimiento tecnológico, dominando solo aquellos que resultan básicos y estratégicos para el proceso de formación, [Blázquez, F y Alonso, L. 2009]. Por lo tanto, la adquisición y desarrollo de una serie de competencias es necesaria para el óptimo desempeño del papel docente en el e-learning, [Muñoz Carril, P. 2008].

Así pues, se van añadiendo cualidades y habilidades al docente de e-learning, muchas de ellas con una relación directa con el concepto de inteligencia emocional. Ese factor humano que nos da una percepción de cercanía.

Algunos autores incluyen el rol de mentor [Volman, M. 2005], que la RAE define como consejero (mentor = consejero). La figura de un consejero implica confianza. La pregunta es plantearse cómo o de qué forma confiamos o nos fiamos de otro. La inteligencia emocional nos proporciona respuestas a esta cuestión cuando pone de manifiesto la percepción emocional innata del ser humano por su cerebro. Todo aquello que no es “palpable” pero se siente, nota y percibe.

Las necesidades, y a veces obligaciones, de las instituciones docentes y su planificación también han producido una carga de trabajo al docente, quien ha de verse recompensado laboralmente para un número creciente de alumnos. Se exige más tiempo y horarios poco estándares de la vida profesional que sumados a las habilidades esperadas hacen que el perfil del docente se complique un poco más. Esa actitud y aptitud que se busca puede ser moldeada por una preparación basada en habilidades de la inteligencia emocional.

Es la atención que se experimenta por parte de los alumnos “desde el otro lado” mediante el seguimiento del profesor, en una función orientadora y motivadora, tal como refleja las entrevistas realizadas a Cabero, J y García, A por parte de Blázquez y Alonso, [Blázquez, F; Alonso, L. 2009]. Sin embargo, no se analiza qué puede favorecer esas funciones en el docente. Se apunta a su necesidad, pero no se aporta cómo conseguirlas.

En la formación presencial y en particular en los estadios de estudio de los niños se ha insistido en la necesidad de una formación en inteligencia emocional para definir y aprender a gestionar el estrés y las relaciones, logrando dar respuestas en lugar de reaccionar. Los docentes han de establecer relaciones equilibradas, constructivas y facilitar las habilidades de comunicación, valorando el esfuerzo y la constancia [Jurado, C. 2009].

La comunicación juega un papel crucial y pensar la mejor forma de comunicar cuando se quiere transmitir con eficacia, es pensar en un medio capaz de expresar con fidelidad toda esa carga de subjetividad que nos define como seres humanos. Se ha de asumir que no puede existir una comunicación que no sea visceral (emocional) y cerebral (racional) por otro lado, porque no tenemos un sistema separado para tratar lo intelectual y lo emocional [Aris, N. 2010]. Estas conclusiones deben ser extrapoladas al entorno e-learning y hacer consciente del hecho al docente para una gestión más eficaz y controlada de la motivación por el aprendizaje de los alumnos. Una comunicación cooperadora al margen de una sociedad donde los valores competitivos rigen constantemente nuestra vida, ha de ser el eje de actuación del docente. Si no se transmite una agresividad comunicacional, consciente o inconsciente, se estará en disposición de establecer un canal de comunicación efectivo.

Otros autores han realizado estudios para establecer métodos de evaluación de las acciones formativas soportadas por la red, como es el caso de Llorente [Llorente, MC. 2005] quien determina varios parámetros de medición: medios tecnológicos, calidad de los contenidos, estructura organizativa, valoración del campus, y entrando en la dimensión de percepción del alumno: grado de satisfacción general, percepción de los tutores, utilidad profesional y metodologías didácticas. En este sentido, evalúan la acción formativa para poder identificar puntos débiles y actuar sobre ellos, pero no se incide en el trabajo emocional del grupo.

Martínez, E, señala que entre los motivos para que los alumnos escojan la modalidad e-learning están: evitar desplazamientos, flexibilidad de horarios, aprender a su propio ritmo, y compaginar vida profesional con estudio, principalmente [Martínez, E 2008].

Todos estos motivos representan puntos positivos del e-learning, porque no se ha de olvidar que ofrece una serie de ventajas importantes y como se ha detallado en el apartado de contexto, su tanto por cierto en el general de la formación impartida, asciende cada año.

Barroso, J y Cabero, J, señalan en su estudio, además de los puntos positivos y ventajas, las desventajas o puntos negativos percibidos por los alumnos de las Universidades. Concretamente apuntan a una falta de equilibrio en la carga que supone a los alumnos las actividades encargadas por los docentes, la falta de experiencia de muchos profesores en este entorno y el escaso contacto personal [Barroso, J y Cabero, J. 2010]. Pero no apuntan a cómo resolver esos factores negativos detectados.

Se hace manifiesto, entonces, esa repetición en la percepción de los alumnos de no estar acompañados en su acción formativa. Sin entrar a valorar el diseño pedagógico de los diferentes cursos, parece lógico plantearse una formación específica para profesores de e-

learning que conciencie de las impresiones de los alumnos y que oriente en su vertiente de gestión emocional en pro de un clima favorecedor del aprendizaje.

"Aspectos motivacionales, así como los afectos asociados a la situación de enseñanza - aprendizaje, y las habilidades sociales de los alumnos/as interactúan con los conocimientos y destrezas cognitivas de estos últimos en el ámbito escolar y, por lo tanto, son esenciales para todo proceso de aprendizaje" [Arancibia, V. 2000].

La parte emocional no solo afecta al profesorado, sino que tiene que ser transmitida al alumno. Los alumnos con mayores habilidades sociales se enfrentan mejor estratégicamente al proceso de aprendizaje. Emoción y motivación ejercen efectos sorprendentes sobre capacidades como la percepción, atención y memoria. Son los mecanismos emocionales positivos o negativos los que condicionan la evaluación de los alumnos a su experiencia formativa [Romero, S. 2002].

El factor emocional ha de llegar a las instituciones y administraciones para que sea incluido en los estudios futuros como un elemento más dentro de las competencias docentes. En su estudio Imbernon, F. y otros, determinan 35 competencias que deben tener los docentes relacionado con la Tics, el blended y el e-learning [Imbernon, F. y otros, 2008], un estudio de diferentes universidades españolas enmarcado en el Programa de Estudios y Análisis, destinadas a la mejora de la calidad de la enseñanza superior y de la actividad del profesorado universitario del Ministerio de Educación y Ciencia. Ninguna de las competencias habla explícitamente de la gestión emocional.

Según Bisquerra (Bisquerra, R, 2002) la competencia emocional es el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales. Este concepto integra el saber, el saber hacer y el saber ser. Los componentes de la competencia emocional son:

- Consciencia emocional: capacidad para tomar consciencia de las propias emociones y las emociones de los demás.
- Regulación emocional: tomar consciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento
- Autonomía personal: autosugestión personal, actitud positiva, autosuficiencia emocional.
- Inteligencia interpersonal y habilidades sociales: mantener buenas relaciones con los otros. Dominar las habilidades sociales y la capacidad para comunicarse efectivamente, respeto, actitud prosocial.

- Habilidades de vida y bienestar: capacidad para adoptar comportamientos adecuados y responsables de solución de problemas personales, familiares, profesionales o sociales.

Esta competencia emocional, si es desarrollada por los docentes de entornos e-learning, podrá responder a las expectativas de los alumnos con mayor posibilidad de éxito.

Asimismo el liderazgo debe ser comprendido por el docente. El docente tiene como objetivo principal orientar y guiar en el aprendizaje, la conducta y el pensamiento de sus alumnos. Esta labor de liderazgo que tiene la labor docente es fundamental. El liderazgo en este sentido es acompañar a otro y para poder liderar, lo importante es aprender a saber auto liderarse, entendiéndolo como una capacidad de automotivarse .

Desarrollo

La estrategia de investigación se abordó desde una combinación de las técnicas propias de la etnografía siguiendo el diseño especificado en el apartado de metodología de la investigación.

La investigación se llevó a cabo en Universidades, centros superiores y escuelas de formación continua donde se hizo llegar invitación para colaborar a sus profesores y estudiantes en el estudio mediante su participación en el cuestionario. Además de profesores y alumnos, se incorporó un grupo de gestores con experiencia en entornos e-learning y psicólogos para completar el estudio en todas sus vertientes. Por lo tanto, la base de datos se desarrolló por el estudio de las diferentes creencias y conocimientos respecto al e-learning de los diferentes grupos por perfiles.

Una vez definida la estrategia y el diseño de la investigación se pasó a aplicar los procedimientos de recogida de la información.

Se ha utilizado Google docs para configurar los cuestionarios y hacerlos llegar a los sujetos representativos de alumnos y profesores.

Diseño del cuestionario y entrevista.

Se han elaborado dos cuestionarios, uno para profesores y otro para alumnos (ver sección anexo), y se ha diseñado una batería de preguntas en la entrevista que se concluyó previamente después de analizar los objetivos de la investigación y una serie de consultas a alumnos y expertos para detectar los ítems que mejor podían responder a los objetivos marcados.

El cuestionario recoge datos demográficos como edad y sexo de los estudiantes, el nivel de estudios alcanzados, los estudios realizados en modalidad e-learning, y su situación laboral.

En el cuestionario se abordan preguntas abiertas y cerradas. **Las preguntas abiertas** se utilizan para categorizar aquellos factores clave que identifican los alumnos y los profesores que son fundamentales para el aprendizaje en una formación con metodología e-learning, y

además, qué características consideran que son barrera para el mismo fin. Asimismo, se valoran las herramientas de comunicación e interacción entre ambos.

Las respuestas abiertas se han incluido fundamentalmente con el fin exploratorio de averiguar el factor que cada agente (alumnos y profesores) consideran como motivador o desmotivador principalmente. La información recogida se ha categorizado y ordenado según las respuestas obtenidas, de tal forma que se pueden apreciar los factores destacados de cada grupo para su posterior análisis.

Para las respuestas cerradas de valoración se ha utilizado la escala de actitudes principalmente, escala de Likert de 1 a 5, por ser éstas las utilizadas en los estudios de opinión y de ámbito afectivo. Las actitudes constituyen uno de los aspectos más relevantes de investigación en el campo educativo, porque condicionan las tendencias de comportamiento de las personas al estar asociadas a tres factores fundamentales: 1) el conocimiento que se posee acerca de la situación que genera la actitud, 2) la interpretación subjetiva y la valoración afectiva que se genera sobre dicha situación, y 3) el comportamiento concreto que muestra el sujeto hacia esa situación [Martínez, R 2007]. Profesores y alumnos han valorado cada cuestión planteada de “totalmente de acuerdo” a “nada de acuerdo”.

Las Entrevistas han consistido en una conversación directa, intencionada y planificada entre los otros dos agentes (psicólogos y gestores de centros) y el investigador mediante entrevista semiestructurada.

Aplicación de las técnicas

Fase 1: Consulta a alumnos y expertos en conversaciones físicas y virtuales con el fin de detectar los ítems que mejor identificaban los objetivos del estudio. Esto fue realizado mediante conversación telefónica, videoconferencia y entrevista personal. De esa forma se consiguió centrar un punto de partida en la confección de los cuestionarios y entrevistas.

Fase 2: Entrevistas con psicólogos para conocer la definición de la inteligencia emocional, gestión emocional, su aprendizaje y repercusión en el proceso de aprendizaje.

Fase 3: Entrevista con gestores expertos en e-learning para conocer la realidad de su día a día experiencial en la impartición de formación en modalidad e-learning. Los problemas que más acontecen y su punto de vista respecto a los profesores, alumnos y barreras en el aprendizaje.

Fase 4: Diseño del cuestionario y ejecución del mismo haciéndolo llegar a los alumnos de los centros mencionados mediante acceso directo al formulario. Y misma mecánica para los profesores. Para ambos se utilizaron casi los mismos ítems, y los mismos pero variando el enfoque cuando trataban de los aspectos de canales de comunicación, factores de motivación, principales características y barreras.

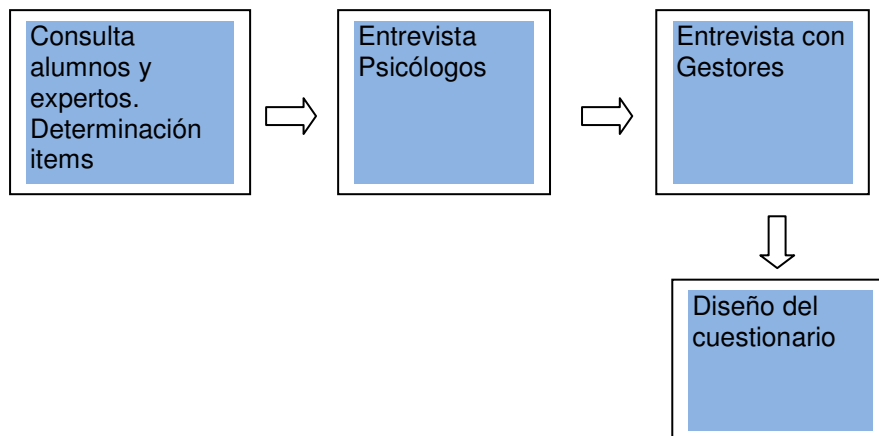


Grafico 1. Proceso diseño cuestionarios

Tratamiento y análisis de datos. Obtención de resultados

Los datos cualitativos requieren una implicación por parte del investigador para llegar a identificar adecuadamente los significados de la información recogida, [Martínez, R, 2007]

Los datos extraídos de los cuestionarios elaborados mediante Google docs se han tratado en hoja de Excel para categorizar por una parte el resultado de las preguntas abiertas y para cuantificar, por otra, las preguntas con escala de actitudes.

Para la escala de actitudes, escala Likert, se ha dado valor a cada ítem para sacar la media de las contestaciones recibidas. En el análisis de resultados se evalúan los mismos de forma pormenorizada.

Resultados

La hipótesis plantea que la introducción de la gestión emocional por parte del profesorado producirá una mejora del aprendizaje. En el presente trabajo (por el tiempo disponible) no se puede verificar la hipótesis al no tener registro de la implementación sugerida. Tener el resultado significaría aplicar la gestión emocional en un entorno e-learning real. Sin embargo se pueden extraer las bases para su aplicación y posponer, como trabajo futuro, la citada puesta en marcha.

A continuación se detallan los resultados de los cuestionarios: alumnos y profesores

Cuestionario alumnos

Perfil sociodemográfico de los alumnos.

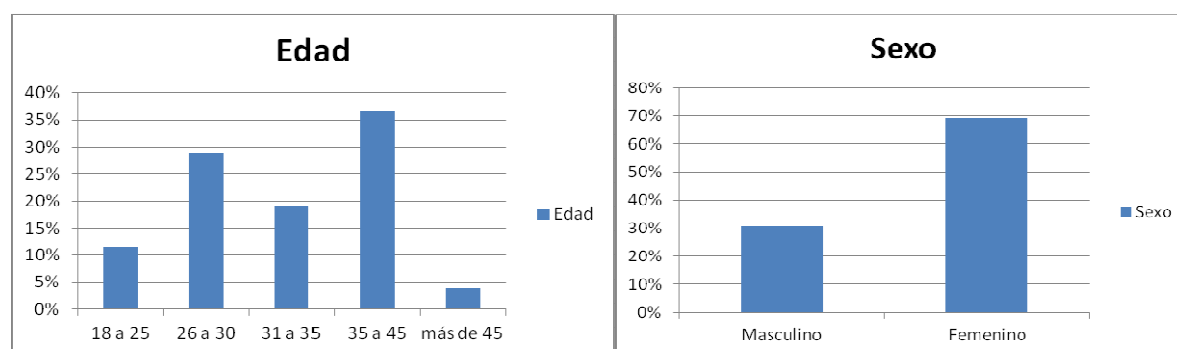


Gráfico 2. Perfil sociodemográfico alumnos

La edad de los participantes alumnos mayoritariamente se da en la franja de 35 a 45 años, siguiendo la de 26 a 30 años. El grueso si se amplía la franja descrita nos sitúa a la muestra entre los 26 a 45 años. Por sexos casi el 70% es femenino.

Nivel de estudios alcanzado y realizados en e-learning

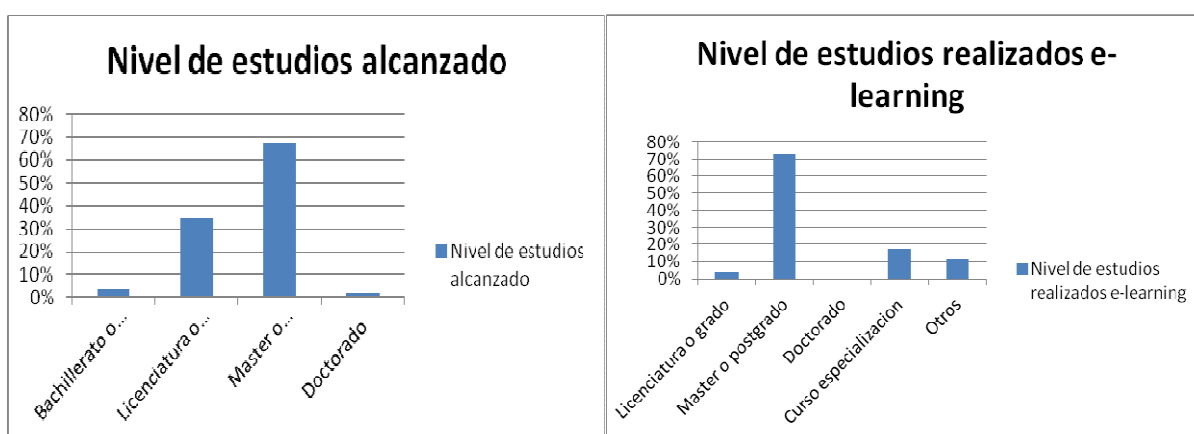


Gráfico 3. Nivel estudios alumnos

El nivel alcanzado de estudios es en un 70% de Master o Postgrado, coincidiendo con la tipología de curso realizado o realizándose en la modalidad e-learning.

Resultado de los últimos estudios en modalidad e-learning

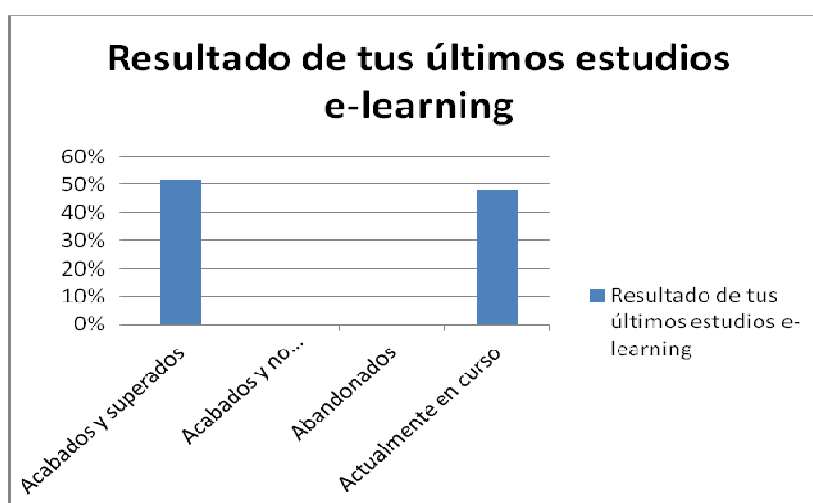


Gráfico 4. Resultado estudios alumnos

De los estudios realizados en la modalidad e-learning, prácticamente un 50% los acabaron y superaron, mientras el otro 50% los está cursando.

Situación Laboral

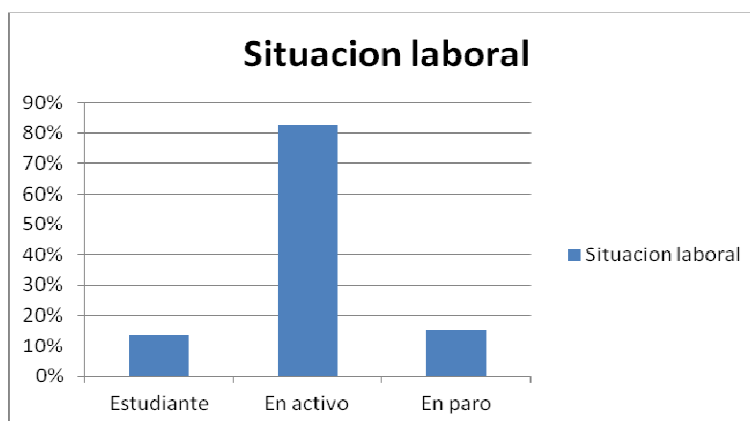


Grafico 5. Situación laboral alumnos

La situación laboral es mayoritariamente en activo, con un 80% de los alumnos en esa situación.

De tal forma que podemos definir la muestra de alumnos entrevistados como personas que han cursado o están cursando estudios de postgrado o máster en modalidad e-learning, compaginándolo con su actividad profesional.

Valoración de las herramientas de comunicación

Los alumnos debían puntuar de 1 a 10 la importancia de cada herramienta en relación a la importancia que le dan para su comunicación y aprendizaje con el profesor de e-learning

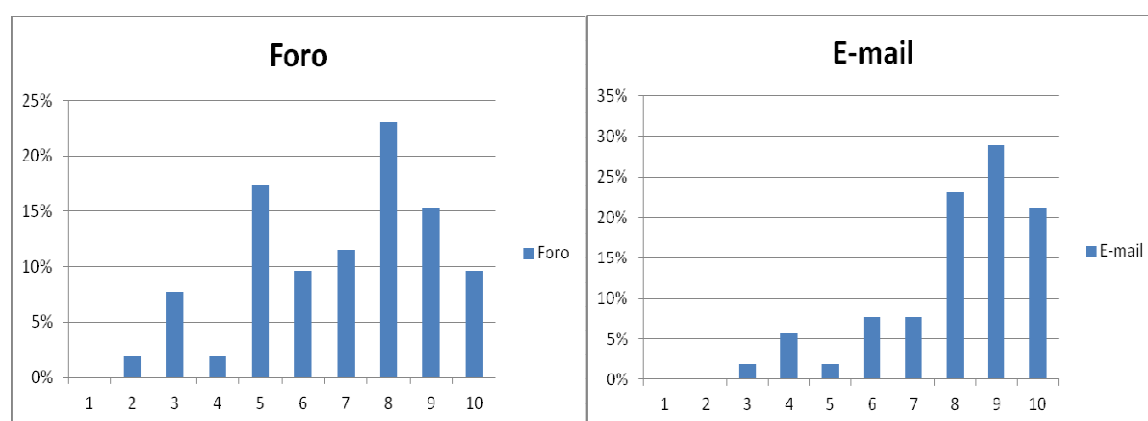


Grafico 6. Valoración foro y Email alumnos

El foro obtiene una puntuación media de 7 y el E-mail una de 8,1

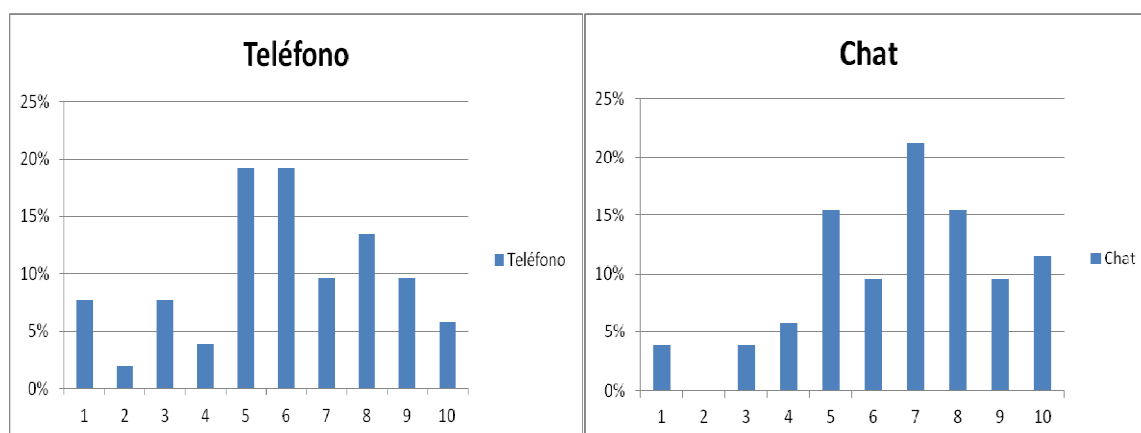


Gráfico 7. Valoración teléfono y chat alumnos

El teléfono obtiene una puntuación media de 5,1 y el chat una de 6,5.



Gráfico 8. Valoración videoconferencia alumnos

La videoconferencia obtiene una nota media de 7,6.

De todas las herramientas de comunicación las mejores valoradas son el e-mail (8,1) y la videoconferencia (7,6), seguida muy de cerca por el foro (7), alcanzando todas el notable.

Se puede interpretar como que el alumno valora, la **personalización** del mail, la **inmediatez** de la videoconferencia y la **colaboración** del foro.

Las 5 principales características o habilidades que debería tener el profesor

Características Personales	
Empatía	24%
Comunicativo	13%
Cercano	11%
Constante	10%
Motivador	7%
Rapidez feedback	6%
Proactivo	5%
Disponibile	4%
Implicado	4%
Resolutivo	4%
Flexible	4%
Organizado	4%
Amable	3%

Tabla 1. Características del profesor

Características personales que debería tener el docente

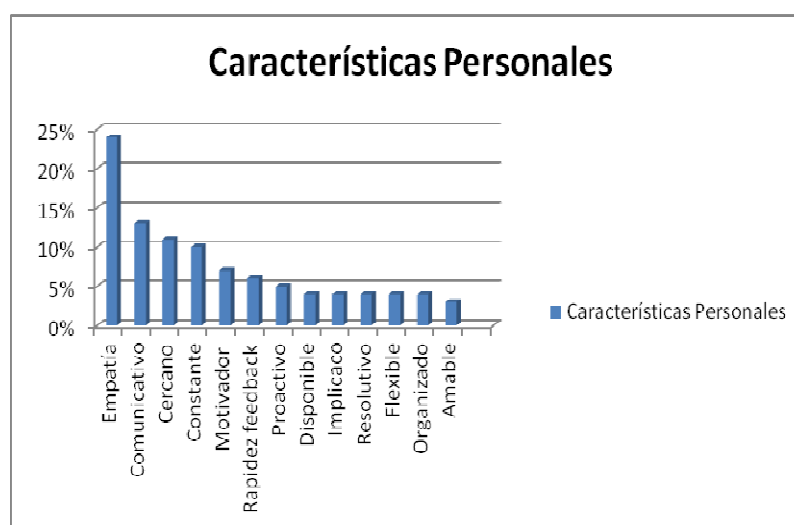


Grafico 9. Características personales profesor

De las características personales destaca con un casi un 25% la empatía y la capacidad de comunicación con un 13%.

Características Académicas	
Dominio Materia	47%
Dominio TICS	35%
Pedagogía	18%

Tabla 2. Características académicas del profesor

Características académicas que debería tener el docente

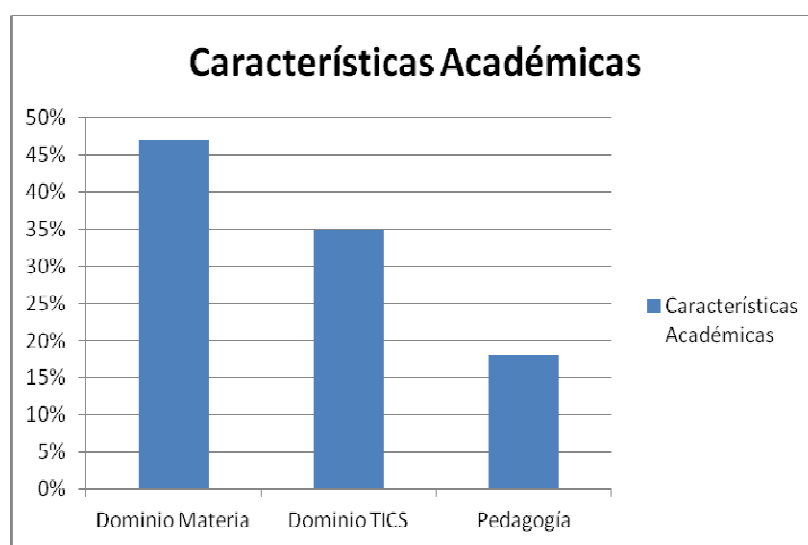


Grafico 10. Características académicas profesor

Se busca el dominio de la materia, tecnología y pedagogía. Predominando la materia.

Uniendo las dos últimas categorías el resultado es:

Característica	Porcentaje
Empatía	20%
Comunicativo	11%
Cercano	10%
Constante	9%
Dominio Materia	6%
Motivador	5%
Rapidez feedback	4%
Dominio TICS	4%
Proactivo	4%
Disponible	4%
Implicado	4%
Resolutivo	3%
Flexible	3%
Organizado	7%
Amable	5%
Pedagogía	3%

Tabla 3. Características académicas y personales del profesor

Características personales y académicas que debería tener el docente

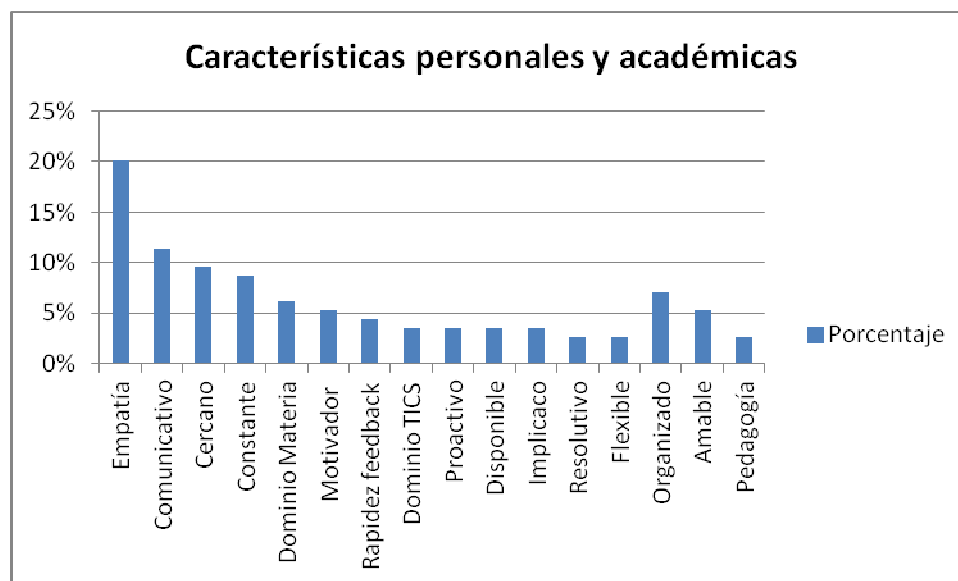


Grafico 11. Características personales y académicas profesor

Uniendo las dos categorías personales y académicas, lo más buscado por los alumnos es la **empatía, la comunicación, la cercanía y la constancia** del profesor, por encima de su dominio de la materia.

Principal característica de todas las escogidas por orden de importancia

Se solicitó a los alumnos que valorasen por orden de importancia a las características mencionadas de 5 a 1.

Empatía	71
Comunicación	60
Conocer Materia	53
Motivador	43
Constante	31
Uso pedagogía	28
Rapidez	27
Implicado	25
Cercano	22
Disponible	22
Dominio Tics	19
Proactivo	18
Organizado	14
Amable	13
Resolutivo	12
Flexible	10
	468

Tabla 4. Características por orden importancia

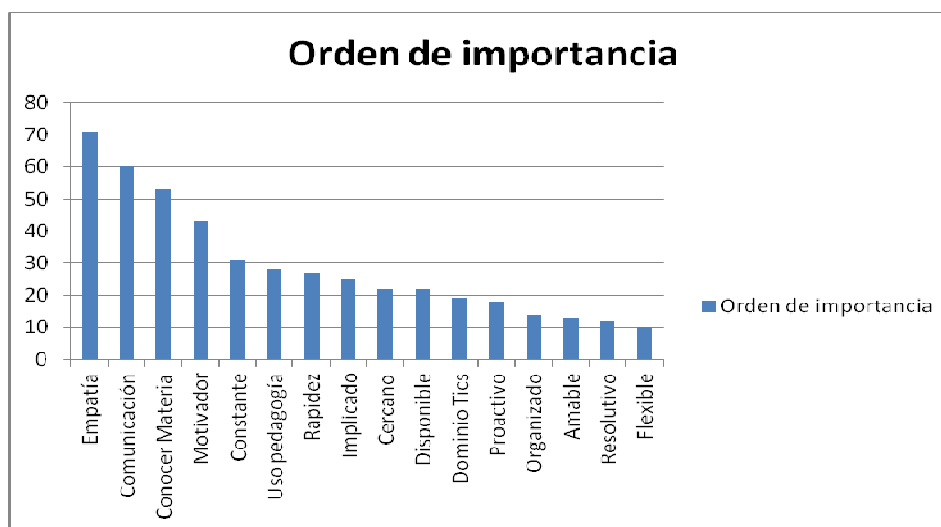


Grafico 12. Características por orden importancia

El resultado vuelve a mostrar como principal característica buscada la empatía y la comunicación, subiendo al tercer lugar el conocimiento de la materia.

Qué motiva más del profesor para aprender en un entorno e-learning

De las respuestas obtenidas se han agrupado por conceptos que guarden similitud. El resultado ha sido:

60%	Empatía , cercanía, seguimiento, disponibilidad
25%	Dominio materia, tics, pedagogía.
15%	Ilusión, agrado por su trabajo

Tabla 5. Qué motiva más del profesor para aprender

Un 60% manifiesta aspectos relacionados con la empatía del profesor, la cercanía, el seguimiento, que le entienda, que se preocupe, la disponibilidad y el feedback

Un 25 % manifiesta aspectos relacionados con el dominio de la materia, las tecnologías y la pedagogía.

Un 15% manifiesta aspectos relacionados con que al profesor se le note que le gusta su trabajo y está ilusionado, implicado con su trabajo, lo que podría denotar que si esos

aspectos se dan el alumno sobreentiende que será bien atendido. Pero se ha optado por separarlos para reflejar la percepción del alumno emocional. ¿Cómo sabe un alumno que le gusta el trabajo que desempeña su profesor?

Aspectos que preocupan al estudiante para tener confianza en la metodología e-learning.

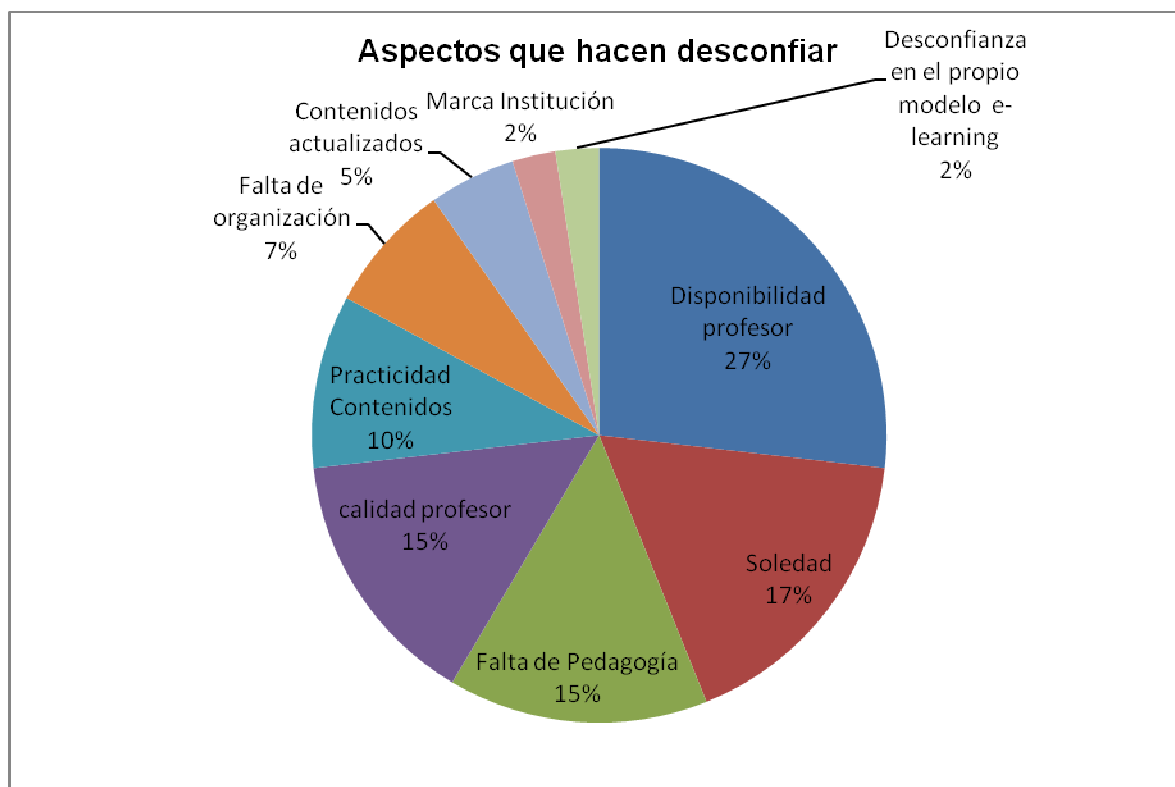


Gráfico 13. Aspectos confianza método e-learning.

Los alumnos manifiestan que lo que más les hace desconfiar de que aprenderán en la modalidad e-learning es la **disponibilidad del profesor**, lo que da sentido al siguiente aspecto que les preocupa más, sentirse solo. Le sigue la falta de pedagogía que de nuevo apunta a la figura del docente.

Escala de Likert valoraciones de 1 a 5

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
El profesor utiliza un lenguaje formal y adecuado						
Puntuación	0	0	11	22	18	Media
	0	0	33	88	90	4,14

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
El vocabulario y las expresiones son cercanas						
Puntuación	1	0	17	20	13	Media
	1	0	51	80	65	3,84

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
El profesor contesta de modo rutinario sin poner especial interés						
Puntuación	8	16	17	8	2	Media
	8	32	51	32	10	1,82

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Ante algun debate el profesor se muestra inflexible en sus argumentos						
Puntuación	10	21	10	8	1	Media
	10	42	30	32	5	1,34

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
El profesor fomenta la proactividad del alumno						
Puntuación	2	5	16	20	7	Media
	2	10	48	80	35	3,26

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
El profesor fomenta las actividades grupales y el aprendizaje colaborativo						
Puntuación	2	9	16	18	4	Media
	2	18	48	72	20	2,86

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
El profesor es empático						
Puntuación	5	6	13	19	8	Media
	5	12	39	76	40	3,04

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
El profesor se muestra abierto y accesible a sus alumnos						
Puntuación	4	4	16	13	12	Media
	4	8	48	52	60	3,27

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
El profesor se preocupa como avanzo en mi aprendizaje						
Puntuación	5	9	20	10	6	Media
	5	18	60	40	30	2,60

Tabla 6. Valoración general alumnos del profesorado e-learning

Resultado: el lenguaje utilizado por los profesores es correcto, pero no del todo cercano. Los profesores contestan implicándose, no de forma rutinaria y su actitud es flexible. Las actividades grupales y la dinamización, proactividad del profesor deberían mejorar. Un aprobado justo a la empatía del profesor y a mostrarse abierto, accesible a los alumnos. El alumno percibe que el profesor no se preocupa lo suficiente por su avance en el aprendizaje.

Cuestionarios profesorado

Perfil sociodemográfico de los profesores.

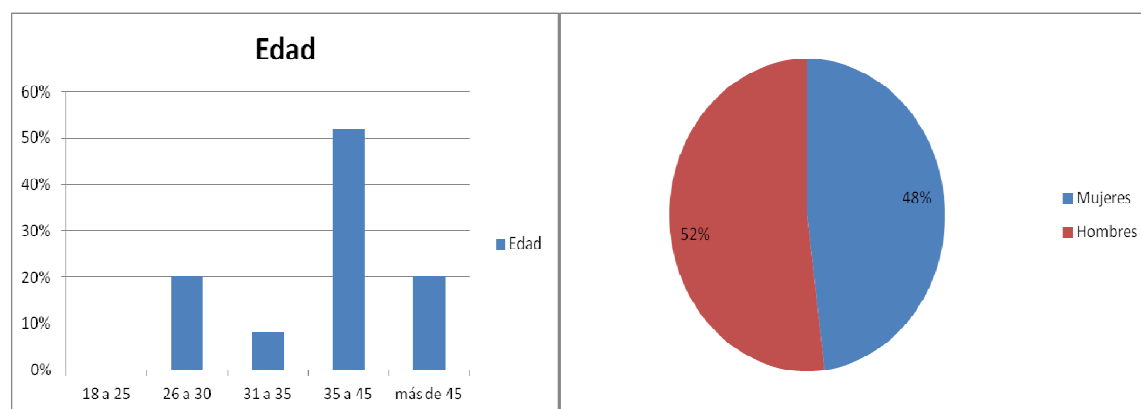


Gráfico 14. Perfil sociodemográfico profesores

La edad de los participantes profesores mayoritariamente se da en la franja de 35 a 45 años, al igual que los alumnos, siguiendo la de más de 45 años. Por sexos el 52% es masculino.

Nivel de estudios realizados e impartidos

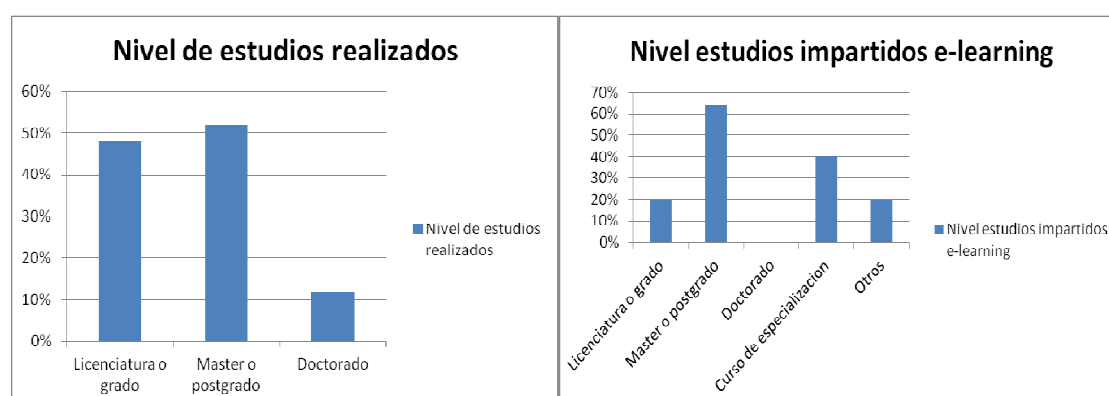


Gráfico 15. Nivel estudios profesores

Prácticamente con un 50% y 50% los profesores se reparten los estudios de licenciaturas y Másters o Postgrados. Algo más del 10% también poseen doctorados. Mayoritariamente imparten cursos de tipo Máster o especialización.

Tipología de centro donde imparte clases.

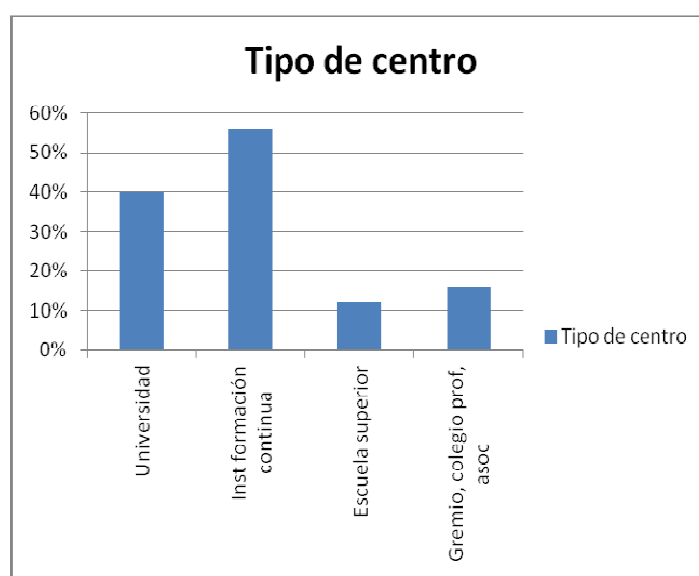


Grafico 16. Tipología de centro

De los profesores que participaron en la investigación casi el 60% enseñan en instituciones docentes de formación continua y un 40% lo hacen en Universidades.

Valoración de las herramientas de comunicación

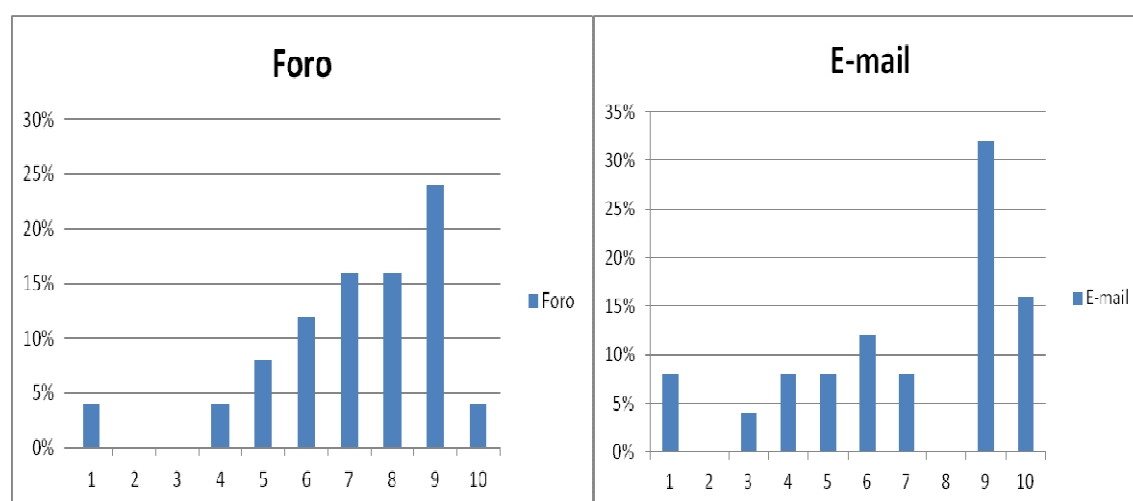


Grafico 17. Valoración foro y email

El foro obtiene una puntuación media de 6,3 y el E-mail una de 7

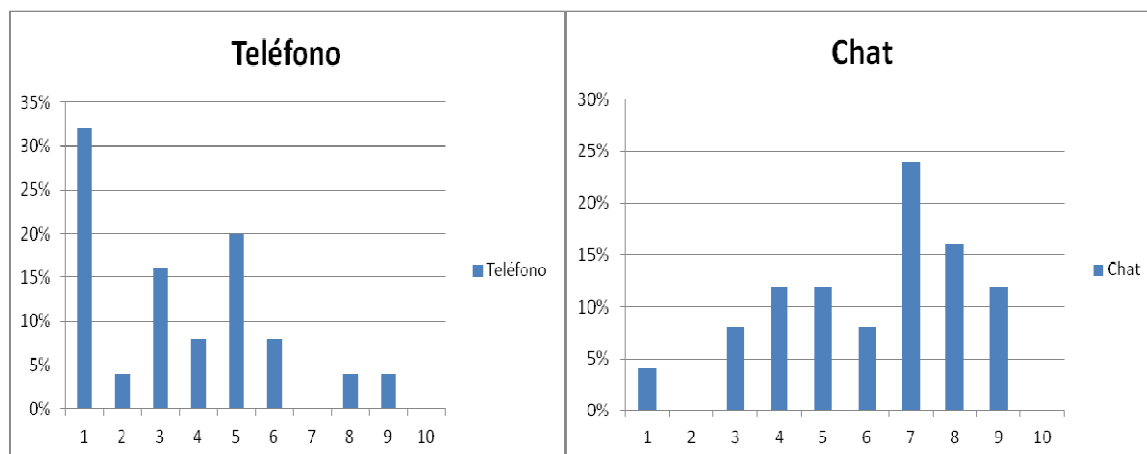


Gráfico 18. Valoración teléfono y chat.

El teléfono obtiene una puntuación media de 3,5 y el chat una de 6,1



Gráfico 19. Valoración teléfono y videoconferencia

La videoconferencia obtiene una puntuación media de 6,9.

De todas las herramientas de comunicación las mejores valoradas son el e-mail (7) y la videoconferencia (7), seguida por el foro (6,3) y el chat (6,1).

Se puede interpretar que el profesorado valora, aunque con un poco menos de nota, las mismas herramientas en grado de importancia que el alumnado. Ambos grupos valoran el mail y la videoconferencia, aunque el alumno valora más la videoconferencia que el profesor. De este modo se puede concluir que la utilización de herramientas y su preferencia coinciden.

Del canal más valorado qué cree que aporta al aprendizaje

video conferencia	Foro	e-mail
inmediatez	deja constancia	personalización
en tiempo real	Compartir conocimiento	permite reflexionar
rapidez	cruce aprendizaje	resolver dudas particulares
face to face	es más que suficiente	
permite interacción	es visible a todos	
más humano	conversaciones abiertas	
contacto instantáneo	es lo único que utilizo	
aporta sincronía	reflexión y respeto por los demás	

Tabla 7. Que aporta la herramienta al aprendizaje

Se preguntó al profesorado qué aportaba ese canal o herramienta. Se han recogido los principales. La videoconferencia y chat, aportan la inmediatez y un toque humano. El foro la reflexión y compartir, mientras que el e-mail personaliza.

Formación específica para Impartir E-Learning recibida por el profesorado

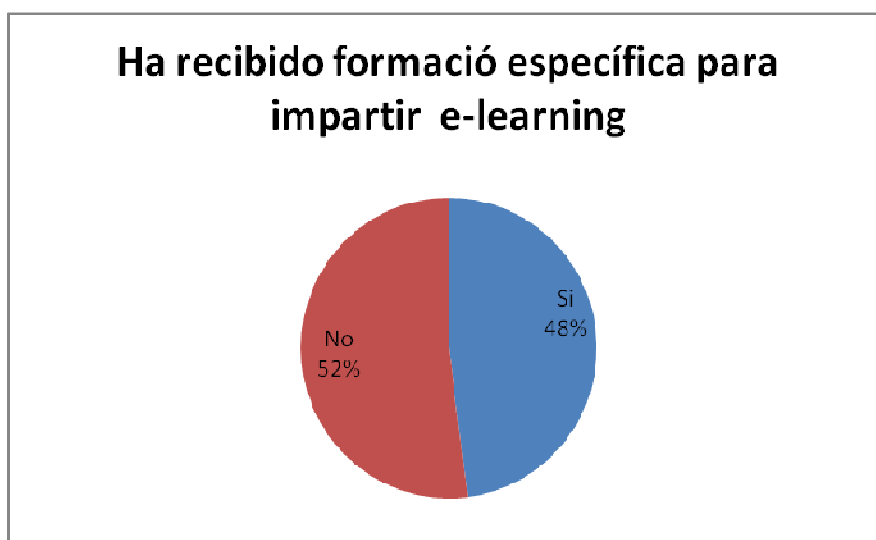


Gráfico 20. Formación para impartir modalidad e-learning

El resultado es de una división prácticamente al 50%. El 52% del profesorado no ha recibido formación para impartir en la modalidad e-learning.

Formación específica en Gestión Emocional

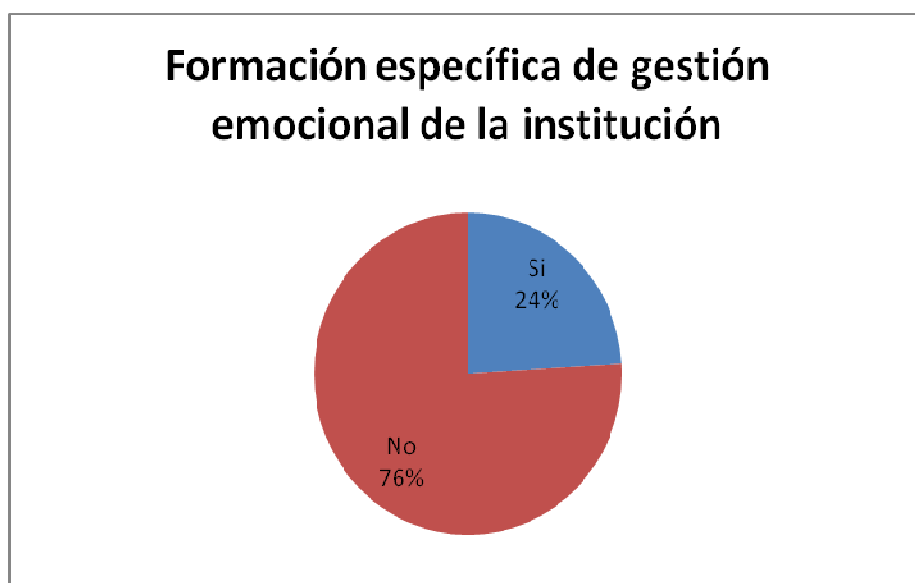


Grafico 21. Formación gestión emocional

Un 76% no menciona haber recibido ningún tipo de formación relacionada con la gestión emocional del alumnado. No se especificó grado ni la inteligencia emocional por lo que se pretendía que el profesorado pudiese justificar cualquier tipo de formación relacionada con la motivación del alumno o trato social hacia éste.

Las 5 principales características o habilidades que debería tener el profesor

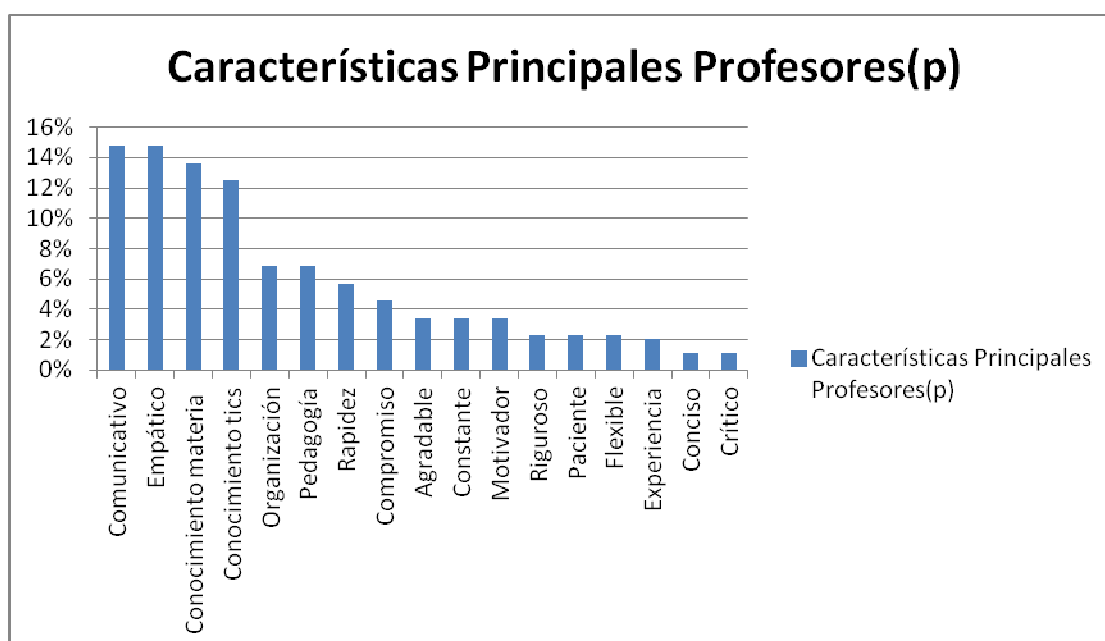


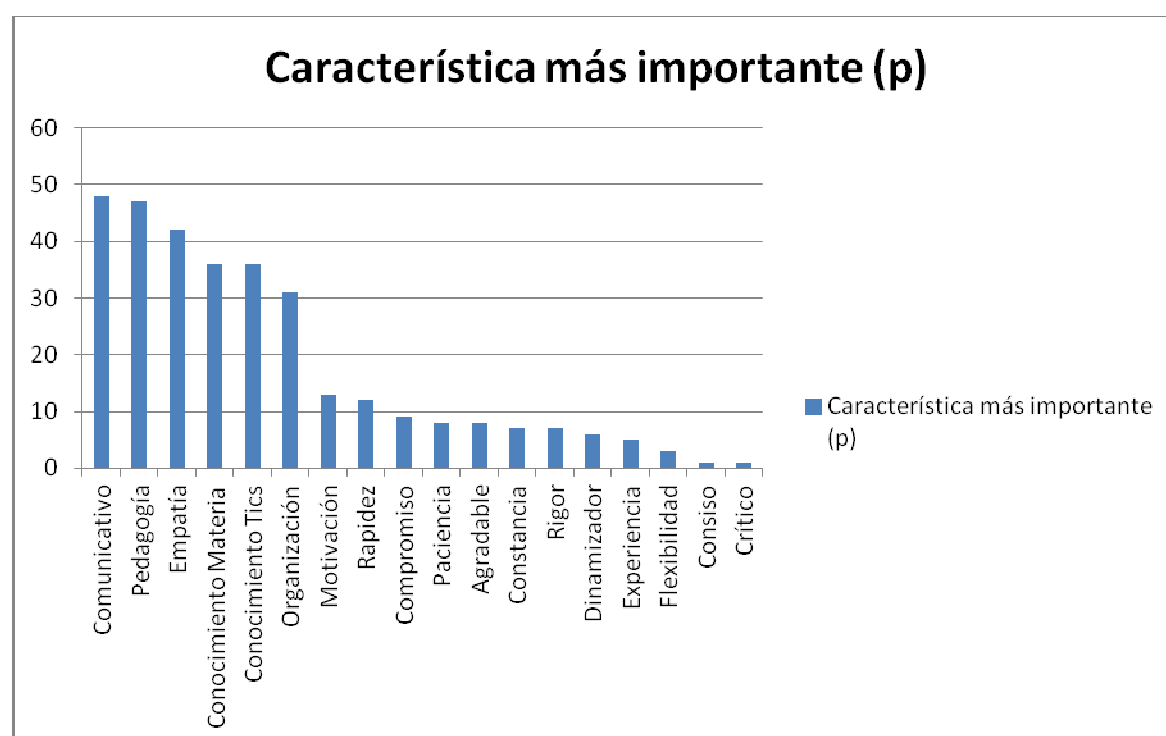
Grafico 22. Principales características del profesor

Comunicativo	15%
Empático	15%
Conocimiento materia	14%
Conocimiento tics	13%
Organización	7%
Pedagogía	7%
Rapidez	6%
Compromiso	5%
Agradable	3%
Constante	3%
Motivador	3%
Riguroso	2%
Paciente	2%
Flexible	2%
Experiencia	2%
Conciso	1%
Crítico	1%

Tabla 8. Características del profesor

El profesorado también valora que la comunicación y la empatía son las características que deben poseer como docentes, del mismo modo que el conocimiento de la materia.

Característica más importante que debería tener el profesor

**Grafico 23. La característica más importante del profesor**

Comunicativo	48
Pedagogía	47
Empatía	42
Conocimiento Materia	36
Conocimiento Tics	36
Organización	31
Motivación	13
Rapidez	12
Compromiso	9
Paciencia	8
Agradable	8
Constancia	7
Rigor	7
Dinamizador	6
Experiencia	5
Flexibilidad	3
Consiso	1
Crítico	1

Tabla 9. Característica principal del profesor

El profesorado valora la comunicación como la principal característica que debe poseer, casi por igual que la pedagogía.

Qué motiva más a un alumno en un entorno e-learning.

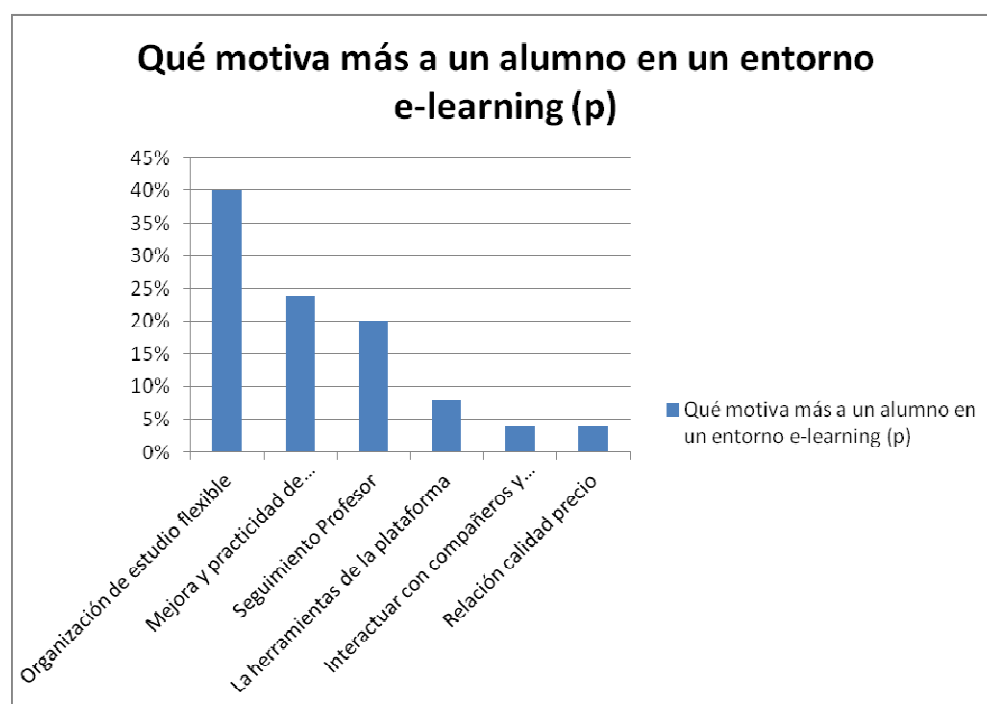


Grafico 24. Qué motiva a un alumno.

El profesorado piensa que lo que más motiva a un alumno es la organización flexible de su tiempo.

Organización de estudio flexible	40%
Mejora y practicidad de conocimientos	24%
Seguimiento Profesor	20%
La herramientas de la plataforma	8%
Interactuar con compañeros y profesores	4%
Relación calidad precio	4%

Tabla 10. Qué motiva a un alumno

Qué condiciona más la confianza del estudiante en el entorno E-learning.

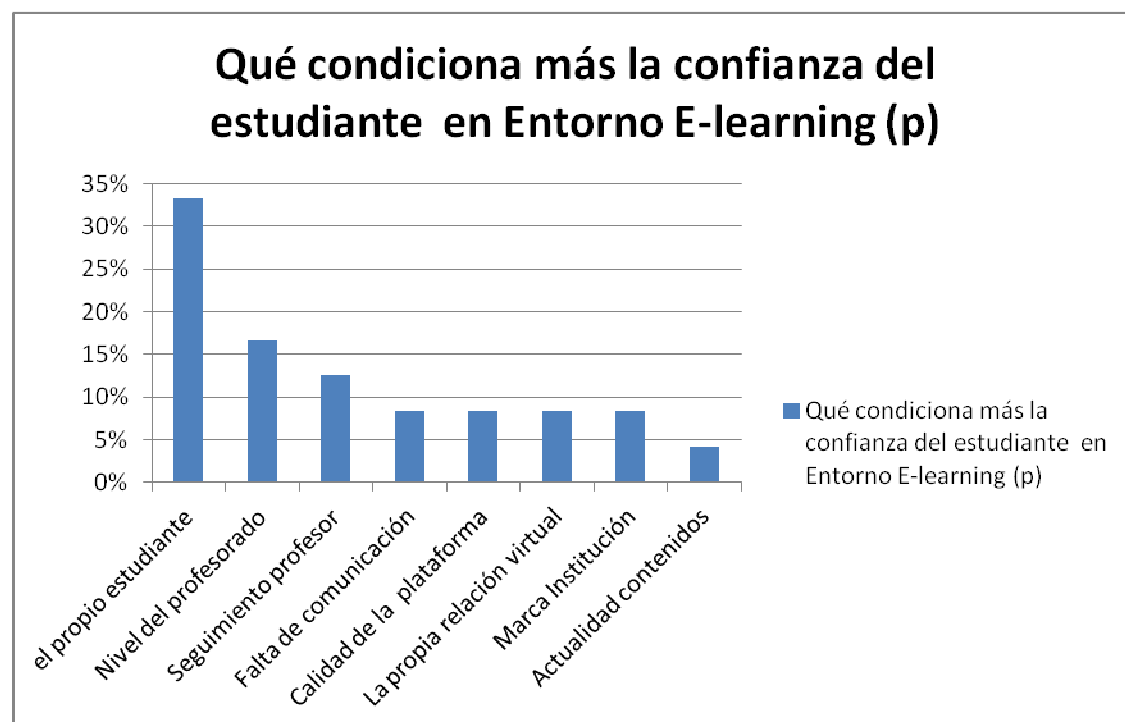


Grafico 25. Qué condiciona la confianza del alumno

El propio estudiante	33%
Nivel del profesorado	17%
Seguimiento profesor	13%
Falta de comunicación	8%
Calidad de la plataforma	8%
La propia relación virtual	8%
Marca Institución	8%
Actualidad contenidos	4%

Tabla 11. Qué condiciona la confianza del alumno.

La mayoría de los profesores opina que es el propio estudiante el que condiciona la confianza en el entorno e-learning y un 17% opina que es el nivel del profesorado.

Escala de Likert valoraciones de 1 a 5

Utilizo un vocabulario formal educado y Puntuación	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
	1	1	3	7	13	Media
	1	2	9	28	65	4,08

Utilizo vocabulario y expresiones cercanas Puntuación	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
	0	0	2	11	11	Media
	0	0	6	44	55	4,38

Contesto a las
preguntas
pesonalizando
y con el
máximo
interés
Puntuación

1	2	3	4	5	
Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
0	0	0	8	17	Media
0	0	0	32	85	4,68

Ante un
debate
argumento de
forma flexible
para que sea
participativo
Puntuación

1	2	3	4	5	
Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
0	0	1	8	16	Media
0	0	3	32	80	4,60

Fomento la
proactividad
en mis
alumnos
Puntuación

1	2	3	4	5	
Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
0	0	1	5	19	Media
0	0	3	20	95	4,72

Fomento las
actividades
grupales y el
aprendizaje
colaborativo
Puntuación

1	2	3	4	5	
Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
0	0	8	7	10	Media
0	0	24	28	50	4,08

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Soy empático y sé ponerme en lugar del alumno						
Puntuación	0	0	1	9	15	Media
	0	0	3	36	75	4,56

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Me muestro abierto y accesible						
Puntuación	0	0	1	6	17	Media
	0	0	3	24	85	4,67

	1	2	3	4	5	
	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Me preocupo en como avanzan en su aprendizaje						
Puntuación	0	0	3	10	12	Media
	0	0	9	40	60	4,36

Tabla 12. Valoración general profesores del profesorado e-learning

Resultado: el profesorado se valora muy bien en todos los apartados. Según su opinión contesta implicándose, no de forma rutinaria y su actitud es flexible.

Las actividades grupales y la dinamización, proactividad del profesor son impulsadas.

Se consideran empáticos y abiertos, accesibles a los alumnos.

Pero al igual que los alumnos hay un porcentaje elevado que manifiesta que no se preocupa lo máximo por el avance en el aprendizaje de sus alumnos.

Entrevistas a los expertos

Psicólogos

La inteligencia emocional es la capacidad de identificar, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás. La gestión emocional es la capacidad de dar la respuesta emocional adecuada en función de las circunstancias y de nuestros intereses, así como saber canalizar las emociones negativas de forma constructiva.

El conjunto de competencias que conforman la inteligencia emocional deberían aprenderse en la infancia. Lo ideal sería que los padres pudieran enseñarlas a sus hijos, pero como esto muchas veces no es posible, creo que habría que enseñarlas en la escuela.

La principal dificultad y barrera de un entorno e-learning es que el alumno se puede sentir solo y desorientado, y experimentar frustración. Estas emociones negativas pueden dificultar el aprendizaje.

El profesor debería ser capaz de “acompañar” al alumno en su proceso de aprendizaje, ofreciéndole un entorno seguro. El profesor debe ser una persona empática, positiva, flexible, disponible y dispuesta a ayudar al alumno.

Deber ser capaz de generar emociones positivas en el alumno para facilitar el proceso de aprendizaje.

Gestores

La característica del profesorado debe ser la capacidad de motivar e inducir al debate desde la distancia. Por buenos que sean los contenidos, se corre el riesgo de perder progresivamente la atención de los alumnos

Las claves para garantizar el aprendizaje son la combinación de interactividad, flexibilidad con un itinerario claro, evaluable y la identificación y el acceso a un target concreto de alumnos para garantizar la coherencia del grupo.

Un profesor o tutor de e-learning tiene que ser muy empático con la situación real del alumno ante su proceso formativo on line y, principalmente, ante la circunstancia de que el alumno está, inicialmente, solo. La soledad es la principal barrera o problema detectado por los gestores en relación a los alumnos de la modalidad e-learning.

El profesor debe ser muy proactivo, es decir, no debe esperar a que el alumno contacte, actúe, reclame... sino que debe ser él quien haga ese contacto regular.

Más allá de ser expertos o buenos conocedores de la materia correspondiente, los profesores deben tener dos grandes habilidades: dominar un conjunto de herramientas (no tan solo la plataforma virtual, sino herramientas que pueden configurar lo que hoy denominamos mundo 2.0), para utilizarlas en uno u otro momento en las necesidades didáctico-pedagógicas que precise su materia. Y profundizar en las habilidades metodológicas vinculadas a los procesos de enseñanza online (moderar y dinamizar espacios colaborativos, provocar la participación de los participantes, diseñar buenas actividades que exijan a los participantes sacar lo mejor de ellos y que aprovechen también las herramientas 2.0 para realizarlas

Conclusiones

Después de la obtención de los resultados, si se realiza una comparativa entre las respuestas de los alumnos y las respuestas de los profesores se llega a varias conclusiones que acaban perfilándose con los datos obtenidos en las entrevistas a los expertos (psicólogos, gestores y especialistas en e-learning).

Conclusiones herramientas de comunicación:

Tanto los alumnos como los profesores valoran como herramientas más válidas el e-mail, la videoconferencia y el foro. Estas tres herramientas permiten extrapolar lo que se obtiene de ellas.

E-mail: permite una **individualización y privacidad** de la comunicación entre alumno y profesor. Es un espacio más íntimo donde el alumno se siente tratado particularmente. Donde se puede establecer una comunicación más estrecha y personalizada. Probablemente el lugar en el que el alumno puede mostrar más transparencia y espera encontrar en el profesor ese **guía y amigo** en su aprendizaje.

Foro: permite establecer relaciones con el resto del **grupo** y ver como los demás tienen las mismas dudas que el propio estudiante. Fomenta el **aprendizaje colaborativo**, induce a la pertenencia de grupo y abre las puertas a una comunicación entre los alumnos. Para el profesor es un espacio donde la conciencia de grupo se establece y los roles de los distintos participantes afloran. Todo ello, en un entorno de debate de las materias tratadas.

Videoconferencia: permite humanizar la relación en el entorno e-learning. Pone caras a los docentes y ofrece una imagen visual por primera vez a los estudiantes de su profesor. Esta imagen se origina por varios factores. Por la imagen, el discurso, el tono y la proximidad transmitida. Todos estos factores además deben coincidir con esa “lectura” no consciente que hacemos cuando conocemos a alguien. Es la parte donde el profesor ha de mostrar un mayor control sobre la gestión emocional y desplegar sus habilidades de inteligencia emocional.

Conclusión formación profesorado en entornos e-learning

Los datos arrojan unas cifras preocupantes cuando nos muestran que la mitad de los profesores que ejercen en modalidad e-learning no han recibido formación específica a tal efecto, y confirma que muy pocos han considerado la gestión emocional. A su vez, la gestión emocional es entendida como la forma de llevar a un grupo, más que una habilidad de la inteligencia emocional. Este dato se extrapola de conversaciones posteriores con algún profesor encuestado para discernir el origen de qué se entendía por gestión emocional.

Habilidades principales y las habilidades consideradas más importantes

Tanto los profesores como los estudiantes valoran como habilidades principales que debe tener un docente en entornos e-learning **la empatía y la comunicación**. Y es el grupo de profesores que cuando se pregunta sobre la que tiene más importancia, relega a un tercer lugar la empatía y significa la pedagogía como un factor más relevante. Lo destacable es que la comunicación, la habilidad de ser comunicativo, es la principal común. Un profesor no comunicativo no tiene cabida en un entorno e-learning si se busca una aceptación del alumnado y un hilo conductor durante el aprendizaje.

No se debe olvidar que el uso de la plataforma en su potencial o mejor dicho, la percepción de la falta de conocimiento es un elemento reiterativo en la percepción del alumno.

Elementos motivadores

Este punto es de especial importancia, ya que como se ha visto, la motivación es un elemento indispensable en el aprendizaje. Una implicación emocional es un factor potenciador del aprendizaje. En este punto existe una **divergencia entre profesores y alumnos**.

Los **alumnos consideran motivador que el profesor sea empático** y se muestre cercano. Lo cual confirma es implicación emocional que se hacía referencia en el párrafo anterior. El alumnado busca la implicación del profesor en su aprendizaje y se convierte en una fuente de motivación durante el proceso. Por el contrario **el profesorado alude** a la propia **metodología de e-learning y a sus ventajas físicas**, la capacidad de motivar. Una plataforma no motiva. Puede gustar más o menos. Lo que debe ser es funcional, pero, por el momento, no transmite.

Es un punto de desencuentro sumamente significativo y que además contradice en cierta medida lo expresado por el profesorado, ya que considera que lo más importante (comunicación, empatía del profesor) no es lo más motivador.

Elementos que generan desconfianza

De nuevo en este apartado surge la discrepancia entre profesorado y alumnado. El alumnado se mantiene alineado con lo que considera importante, motivador, con lo que puede generarle desconfianza. El profesorado, de nuevo, dirige hacia otro punto de mira.

El alumnado considera que la **falta de disponibilidad del profesor** es un elemento desmotivador. Es decir, sin un profesor cercano, disponible, que le entienda, se siente solo, que es el segundo motivo que realza como elemento de desconfianza. La sensación o sentimiento de soledad. La carga emotiva, el sentimiento de soledad que se genera cuando el profesor no está, o no se siente atendido el alumno cuando reclama una ayuda o guía es lo que se considera, por parte del alumnado como el mayor factor productor de desconfianza en el entorno e-learning.

Por el contrario, el profesorado alude como factor que genera desconfianza en el entorno e-learning al **propio alumno** y al nivel de profesorado. Se podría refinar qué se entiende por nivel del profesorado, pero no se alude a la disponibilidad ni al sentimiento por parte del alumno. Lo cual es significativo.

Lenguaje, cercanía, flexibilidad e implicación

De las preguntas formuladas: lenguaje formal utilizado por el profesor, expresiones cercanas, contestaciones en modo rutinario, inflexibilidad en argumentos, fomento de la proactividad y actividades grupales, empatía y preocupación por el avance del aprendizaje del alumno, hay que destacar que en general, tanto profesores como alumnos se valoran positivamente.

Sin embargo, los profesores se puntúan más alto que los alumnos, por ejemplo, creen que su lenguaje es más cercano con una media de 4,4 (la máx. es 5) frente a un 3,8 de valoración de los alumnos. Lo mismo pasa con la generación de proactividad. Los profesores se puntúan con un 4,1, mientras los alumnos lo hacen con un 3,26. Cuando entramos en el elemento más valorado por los alumnos, la empatía, el profesor sigue con una autopuntuación elevada frente a la percepción del alumno (profesores 4,7, y alumnos 3).

Por lo tanto, se puede concluir que el profesorado cree que lo hace mejor en comparación cómo lo evalúa el alumno. Este exceso de confianza, en particular se denota cuando el

profesorado al ser preguntado por la preocupación en el avance del aprendizaje del alumno se valora con un 4,36 en contra de la nota más baja puntuada por los alumnos con un 2,6.

El profesorado no tiene la suficiente consciencia de la percepción del alumno en realidad. Y mientras no se acerquen estos dos mundos será difícil alcanzar los objetivos de aprendizaje de una forma excelente.

Entrevistas a expertos

Tanto los psicólogos como los gestores coinciden que el elemento clave es evitar “la soledad del alumno” ese sentimiento que se formula como una barrera que impide adentrarse en el proceso de aprendizaje. Para ello, el profesor proactivo, implicado y empático es imprescindible en un entorno online. Estas características- habilidades unidas a una planificación pedagógica atractiva en sus actividades, hará de la formación en entornos e-learning aprovechar fructíferamente las ventajas innatas del sistema.

Resumen principales conclusiones

Qué debería hacer un profesor de entornos e-learning.	Descripción
FORMARSE	El profesorado debe formarse en el uso profundo de la plataforma utilizada para sacar el máximo provecho de la tecnología y en técnicas que le permitan liderar al grupo, así como en aquellas que le faciliten las relaciones y la prosociabilidad.
INDIVIDUALIZAR	En la medida de lo posible individualizar mediante herramientas tipo el mail consiguiendo confianza y cercanía frente al alumno.
COMPARTIR	Fomentar la conciencia de grupo mediante el foro y compartir objetivos con el grupo. Se ha de liderar al grupo, ya que se es el líder formal en el proceso de aprendizaje.
MOSTRARSE	En las videoconferencias o videos mostrarse acorde a las principales características buscadas: cercanía, disponible, empático. Esos mensajes deben quedar claros.
MOTIVAR	Acompañar al estudiante en su proceso, mostrar interés real en su progreso, motivar al grupo y al individuo.
ENSEÑAR	Estructurar pedagógicamente con cargas proporcionadas y desde la cercanía. Descartar el concepto de clase magistral aislada.
SER CONSCIENTE EMOCIONALMENTE	De uno mismo, su estado emotivo, y el estado del grupo de alumnos.
GESTIONAR EMOCIONALMENTE	En dependencia del grado de consciencia, y atención a las emociones o percepciones recibidas, gestionar hacia el objetivo docente, de forma empática.

Tabla 13. Resumen principales conclusiones

Propuesta de Metodología

Se han contrastado coincidencias y diferencias entre profesorado y alumnado en la fase de investigación y los factores clave que valora el alumnado o son buscados en los profesores.

Una propuesta de método ha de tener como objetivo hacer consciente al profesorado de este hecho y aportar los procesos que ayuden a conseguir un equilibrio entre los objetivos didácticos y las expectativas de los alumnos. Esto se puede lograr si en el entorno e-learning se incluye el factor humano como eje conductor, aportando al profesorado el conocimiento necesario para su consecución. De este modo se rompería la principal barrera, que es el sentimiento de soledad del alumno o la falta de escucha (percibida por el alumno) del profesor, que se traduce en empatía.

“En casa de herrero, cuchara de palo”, puede servir para significar que el profesorado no recibe una formación específica, que por otra parte parece imprescindible, para el correcto manejo del entorno e-learning y de la importancia del clima emocional para el buen funcionamiento del aprendizaje. Es decir, cómo unir tecnología y las habilidades de la inteligencia emocional. Es por este motivo que se propone las bases para un plan formativo dirigido al profesorado.

Ejes del plan formativo

Reconocimiento del mundo emocional

- El factor humano en el aprendizaje.
- Inteligencia Emocional.
- Gestión y educación emocional.
- Estilo relacional propio.
- Autoconocimiento y consciencia.
- El clima emocional en el proceso de aprendizaje.
- Las expectativas del alumnado.

Comunicación aplicada al entorno e-learning

- Qué queremos decir y qué decimos. Comunicación humana vs mecánica.
- Saber escuchar para saber qué comunicar.
- Lenguaje escrito. E-mail, chats y foros.
- Lenguaje no verbal. Videoconferencias. Imagen, expresión, tono y postura corporal.
- Reputación y marca. ¿Qué representamos?

Estrategias

- Relaciones interpersonales. Función relacional y social de las emociones.
- Relaciones de cooperación e intercambio.
- Liderazgo.
- Estrategias de intervención.
- Motivación, grupo e individuo. Emoción y predisposición.
- La observación.

Herramientas: LMS y web 2.0

- Herramientas para fomentar el grupo.
- Herramientas para personalizar.
- Herramientas para potenciar la disponibilidad.

Con este programa formativo se persigue hacer consciente al profesorado de la importancia de las emociones en el proceso de aprendizaje y hacerle consciente de su propio estilo relacional para fomentar relaciones de cooperación con el alumnado en pro de los objetivos didácticos perseguidos.

La concienciación es un paso indispensable en este proceso, para dar todo el significado a conceptos como: empatía, escucha activa, comprensión... y conseguir dirigir la acción formativa con un sentido de responsabilidad en la construcción de conocimiento y valores en el alumnado.

El entorno e-learning puede abrir un cambio de paradigma en la relación profesor-alumno si se constata y reconoce la importancia del mundo emocional, siendo capaz de aprovechar el avance tecnológico.

La tecnología favorece la disponibilidad y el cultivo de la inteligencia emocional nos permite incrementar las habilidades sociales. Esta conjunción en un entorno e-learning supone un avance que favorece la formación y su futuro.

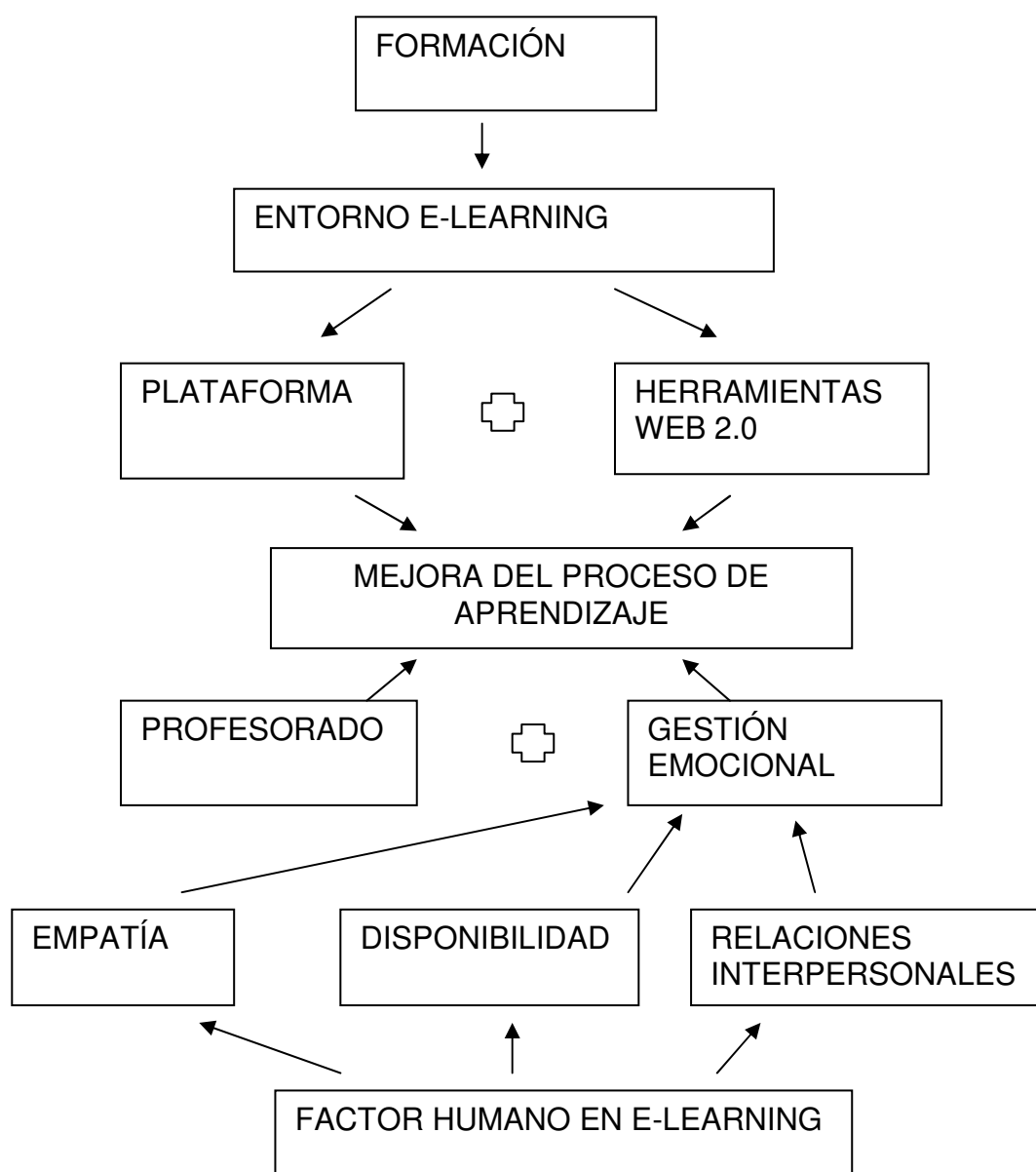


Grafico 26. Mejora proceso aprendizaje

Futuras líneas de investigación

Como **línea futura del presente trabajo** se determina:

Ampliar éste tomando una muestra más significativa que permita verificar los datos extraídos, así como la elaboración ampliada de aspectos evaluados en los cuestionarios, determinando y afinando los factores que los alumnos valoran, y en especial el motivo.

Validar la metodología propuesta, una vez llevada a la práctica, para comprobar si hay mejora en los procesos de aprendizaje con la implementación de la gestión emocional, así como una mayor satisfacción del alumno.

Investigar, conocer el grado de consciencia y uso de la gestión emocional por parte del profesor. En el estudio se ha confirmado una falta de formación por parte de las instituciones y se puede, a través de investigación, determinar el grado de conocimiento, percepción, concepción e importancia que da el profesorado.

Por otra parte, la investigación constante y nuevos descubrimientos del funcionamiento del ser humano abren nuevas puertas para mejorar los procesos existentes.

La inteligencia emocional es conocida desde hace años, pero no se ha introducido de forma estándar en las escuelas donde los niños/as puedan adquirir la destreza de una gestión emocional. Sin embargo, los desequilibrios emocionales producen serias afecciones en la fisionomía humana, hasta el punto de perder la razón.

Un aspecto tan poderoso no puede dejarse al azar si sabemos que el funcionamiento del cerebro se mueve entre dos polos, el emotivo y el racional. Si además, consideramos el emotivo como el asociado a la memoria y al aprendizaje, parece lógico plantearse su incorporación en los procesos de las instituciones docentes.

Implementar la gestión emocional en los entornos e-learning y conocer, profundizando, las características buscadas por los alumnos, ayudará a los alumnos y profesores en su objetivo común. El aprendizaje y enseñanza.

En este sentido se abren nuevas vías de investigación para encontrar los procesos que aseguren la unión entre lo humano y lo mecánico, ya que el factor humano es imprescindible en un proceso de aprendizaje. Los sistemas mecánicos deberán aproximarse a lo humano en la medida de lo posible, o bien facilitar ese contacto mediante el canal telemático.

Lo mismo ocurre con instituciones docentes y profesorado. Se abren puertas para profundizar en los planes formativos del profesorado, su implicación en el proceso de aprendizaje, el uso de las Tic's, y la concienciación de la parte emotiva en el proceso.

Bibliografía

Asociación Proveedores E-learning. Tendencias

http://www.apel.es/portal/mostrar_documento.asp?id_tendencia=101

Arancibia, V. (2000) Manual de interpretación de resultados de la evaluación diagnóstica de variables socio-afectivas relevantes para el desempeño escolar.

Arís, N. (2010). La educación emocional y la comunicación escolar. Vivat Academia 113.

Barroso J, y Cabero J. (2010) Valoraciones de los alumnos sobre el e-learning. Edutec nº 31

Blázquez, F; Alonso, L (2009). Funciones del profesor de e-learning.

Blázquez, F; Alonso, L (2005). Apuntes para la formación del docente de e-learning.

Bisquerra, R (2005) Metodología de la investigación educativa. Ed La Muralla.

Bisquerra, R (2002). Educación emocional y bienestar. Barcelona: CISSPRAXIS

Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, 3, 1.

Cabero, J (2008). Del eLearning al Blended Learning: nuevas acciones educativas.

Cabero, J. (2010) Valoraciones de los alumnos del e-learning en la universidades andaluzas.

Corral, N (2008). El mercado del e-learning en EE. UU. Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Miami.

Clemente E., Hernández B (1996) Contextos de desarrollo psicológico y educación

CrossKnowledge (oct 2011) http://www.crossknowledge.com/es_ES/elearning/media-center/publicaciones.html?mictrl=cklgWhitepaper/show&sid=barometro-elearning-europa

Development Dimensions International 2011 El libro blanco Avoiding e-Learning Failure

http://www.ddiworld.com/DDIWorld/media/white-papers/avoidingelearningfailure_wp_ddi.pdf?ext=.pdf

Ehuletche, A; De Stefano, A (2008). Evaluación de las competencias para la formación de tutores de e-learning.

Escarmena, M (2011) La evolución del e-learning.

<http://mescarmena.com/joomla/index.php/blog/2-la-evolucion-del-e-learning>

Fernández Rodríguez, M. (2002). La diferencia entre la enseñanza presencial y la enseñanza a distancia. Recuperado el 2 marzo 2012 de http://ddd.uab.es/pub/papersde_tradumatica/pdtn1a9esp.pdf.

Gardner Howard, (1998) Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica, Paidós, Barcelona,

Goleman, D (1996) Inteligencia Emocional. Editorial Kairós.

Geddes, H (2010) El apego en el aula. Ed Graó.

Jurado Gómez, C (2009). La inteligencia emocional en el aula. Revista innovación y experiencias educativas.

Kooper, R, Sawaf, A (1997). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones.

Llorente, M.C, (2005). Modelo para la evaluación de estudios on line

Martínez, R (2007) La investigación en la práctica educativa. CIDE

Martínez, E (2008). E-learning, un análisis desde el punto de vista del alumno.

Muñoz Carril, P. (2008) El e-learning en la educación superior: desafíos para la formación y la profesionalización docente.

O' Regan, K (2003) Emotion and E-learning, University Adelaide.

Rodríguez Hoyos, C; Calvo, A (2011). La figura del tutor de e-learning. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 8, n.º 1.

Seoane, A; García, F. J., Bosom, Á; Fernández, E; Hernández, M. J. (2007). Online Tutoring Methodology.

Romero, S (2002) Aprendizaje emocional, conciencia y desarrollo de competencias sociales

Senserich, C (2008) La formació del professorat per a la pràctica docent saludable.

Seoane, A (2007) Los Orígenes del tutor: fundamentos filosóficos y epistemológicos de la monitorización para su aplicación a contextos de e-learning.

Solé, R (2006) L'educació emocional com a eina de millora personal del professorat.

Volman, M. (2005). A variety of roles for a new type of teacher educational technology and the teaching profession. Teaching and Teacher Education.

Whitmore, J (2011) , Coaching, el método para mejorar el rendimiento de personas. Ed Paídos Empresa.

Anexos

Cuestionario Alumnos

El cuestionario se centra en la valoración de la formación en entornos e-learning, y en concreto de la figura del profesor en esos entornos e-learning

Datos personales:

Edad:

Sexo:

Nivel de estudios alcanzados: Bachillerato, licenciatura o grado, Master, Doctorado

Nivel de estudios realizado en modalidad e-learning: grado, postgrado, curso especialización, máster, otros

Trabajas: SI, NO

Situación laboral: activo, paro, estudiante

Resultado de tus últimos estudios con metodología e-learning: acabados, abandonados, en curso.

1. Numera las 5 principales características y/o habilidades que en tu opinión debe tener y esperas de un profesor en una formación en entorno e-learning.

2. De las características enumeradas por ti en la pregunta anterior, clasifícalas, de Mayor importancia a Menor importancia según tu opinión para tu progreso en el aprendizaje.

3. Puntúa cada canal de comunicación de 1 a 10 según creas es más importante para tu comunicación y aprendizaje con el profesor de e-learning.

Foro, E-mail, Teléfono, Chat, Clase virtual en tiempo real, tablón virtual

4. Del canal que has escogido como el más importante, explica por qué crees que es el más importante. Qué te aporta?

5. Según tu opinión qué te motiva más del profesor para estudiar y aprender en un entorno e-learning.

6. Cuáles son aquellos aspectos que más te preocupan para tener confianza en que vas a aprender en un entorno e-learning

Valora las siguientes afirmaciones acerca de la interacción que mantienes con tu profesor/a . Hazlo de una escala de 1 a 5 de acuerdo a los siguientes significados de puntuación:

5: Totalmente de acuerdo

4: Bastante de acuerdo

3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2: Poco de acuerdo

1: Nada de acuerdo

7. El profesor utiliza un lenguaje escrito formal y educado.

8. El vocabulario y las expresiones con las que se comunica son cercanos.

9. El profesor contesta a las preguntas de forma rutinaria, sin poner ningún especial interés.

10. Cuando surge algún debate el profesor se muestra inflexible en sus argumentos

11. El profesor fomenta la proactividad del alumno

12. El profesor fomenta las actividades grupales y el aprendizaje colaborativo.

13. El profesor es empático (sabe ponerse en lugar del estudiante)

14. El profesor se muestra abierto y siempre accesible a los alumnos.

15. El profesor se preocupa como avanzo en mi aprendizaje

Cuestionario Profesores

El cuestionario se centra en la valoración de la formación en entornos e-learning, y en concreto de la figura del profesor en esos entornos e-learning

Datos personales:

Edad:

Sexo:

Nivel de estudios alcanzados: licenciatura o grado, Master, Doctorado

Nivel de estudios realizado en modalidad e-learning: grado, postgrado, curso especialización, máster, doctorado

Clasificación institución docente donde imparte: Escuela Superior, Universidad, Instituto de formación continua, Gremio, Colegio Profesional o Asociación.

1. Nombre las 5 principales características y/o habilidades que en su opinión debe tener un profesor en una formación en entorno e-learning.

2. De las características enumeradas en la pregunta anterior, clasifíquelas, de Mayor importancia a Menor importancia según su opinión para el progreso en el aprendizaje de sus alumnos.

3. Puntúe cada canal de comunicación de 1 a 10 según crea que es más importante para su comunicación con los alumnos.

Foro, E-mail, Teléfono, Chat, Clase virtual en tiempo real, tablón virtual

4. Del canal seleccionado como el más importante, explique por qué cree que es el más importante. Qué piensa que aporta al aprendizaje, al alumno a usted?

5. Según su opinión qué le motiva más al alumno para estudiar y aprender en un entorno e-learning.

6. Cuáles son aquellos aspectos que cree preocupan más a los alumnos (les condiciona) para que tengan **confianza** en que van a aprender en un entorno e-learning

7. Ha recibido formación específica en gestión emocional en el aula por parte de la institución docente para la que imparte formación: SI, NO

8 Ha recibido formación específica de cómo enseñar en entornos e-learning por parte de su institución?

Valore las siguientes afirmaciones acerca de la interacción que mantiene con sus alumnos. Hágalo de una escala de 1 a 5 de acuerdo a los siguientes significados de puntuación:

5: Totalmente de acuerdo

4: Bastante de acuerdo

3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2: Poco de acuerdo

1: Nada de acuerdo

7. Utilizo como profesor un lenguaje escrito formal y educado con mis alumnos.

8. El vocabulario y las expresiones con las que me comunico son cercanos al alumno.

9. Contesto a las preguntas personalizando y poniendo el máximo interés en el alumno.

10. Cuando surge algún debate me gusta argumentar de forma flexible para que participen los alumnos.

11 Fomento la proactividad de mis alumnos.

12. Fomento las actividades grupales y el aprendizaje colaborativo entre mis estudiantes.

13. Soy empático y sé ponerse en lugar del estudiante

14. Me muestro abierto y siempre accesible a los alumnos.

15. Me preocupa de como avanzan en su aprendizaje mis alumnos

Guion Entrevista expertos

Psicólogos:

- ¿Qué es la inteligencia emocional y la gestión emocional?
- ¿Es importante para el aprendizaje?
- ¿Cómo las podemos aprender?
- ¿Cuál cree que sería su papel en las aulas?
- ¿Qué barreras o diferencias podemos encontrarnos en entornos e-learning?
- ¿Cuál cree que debe ser el papel de un profesor en entornos e-learning? ¿Qué características debe tener, habilidades...?

Gestores centros

- En su centro se imparte formación en modalidad e-learning ... qué dificultades o particularidades cree que tiene esta modalidad?
- Los profesores qué características o habilidades cree que deben poseer en un entorno e-learning....
- Cuáles cree que son las principales barreras que se encuentra el alumno...
- Cuál o cuáles cree que son las bases para un éxito de una formación en un entorno e-learning

